

הפיקוח
על הבנקים



סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים לקידום תרבות ארגונית הוגנת במערכת הבנקאית בישראל

שנת 2020 ומבט על מחצית 2021



מנשה קדישמן, ציפורים
מבואת בנק ישראל בירושלים,
באדיבות משפחת קדישמן

ירושלים, נובמבר 2021

סקירה זו כוללת את כלל פעולותיה של היחידה לפניות הציבור בבדיקת התלונות והכרעה בהן, תיאור דרכי פעולתה של היחידה, נתונים אודות הטיפול בתלונות, תיאור הטיפול בתלונות נבחרות וכן פעולותיה בתחום האכיפה ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאית. כמו כן כוללת הסקירה תמצית של צעדים רגולטוריים להגנת הלקוח הבנקאי.

תוכן עניינים

1	המפקח על הבנקים	פתח דבר –
2	נתונים אודות פניות הציבור בתקופה הנסקרת	פרק א' –
3	מספר התלונות והבקשות למידע שטופלו על ידי הפיקוח 2015-2020	
4	הטיפול בתלונות הציבור בפיקוח על הבנקים שנת 2020 ביחס לשנת 2019	
6	התפלגות התלונות שטופלו בשנת 2020 לפי נושאים	
6	מבט על הטיפול בפניות הציבור שטופלו בפיקוח על הבנקים במחצית ראשונה של שנת 2021 ביחס למחצית ראשונה 2020	
7	נתונים אודות הטיפול בתלונות שהגיעו לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי	
8	הערכת פעילות התאגידים הבנקאיים בתחום הצרכני ומדידת הוגנות התרבות הבנקאית	פרק ב' –
9	מתודולוגיה למדידת תרבות ארגונית הוגנת	
10	מדדים להערכת פעילות חמשת הבנקים הגדולים	
14	תיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאית ועיצומים כספיים	פרק ג' –
15	איתור ותיקון ליקויים צרכניים רוחביים	
17	תיקים רוחביים מהותיים שנוהלו ביחידה	
22	עיצומים כספיים בנושאים צרכניים בשנת 2021	
25	הפרמטרים המרכזיים והשיקולים בעת הטלת עיצום כספי צרכני	
26	בירור תלונות הציבור	פרק ד' –
28	דוגמאות לתלונות פרטניות שנמצאו מוצדקות	
37	תובענות ייצוגיות כנגד תאגידים בנקאיים	
40	היחידה לפניות הציבור – סמכויות ועקרונות הטיפול בפניות	נספח א' –
43	נתונים על כלל המערכת	נספח ב' –
46	הוראות ודברי חקיקה שפורסמו בתקופה הנסקרת	נספח ג' –
52		הערות שוליים



"הפיקוח על הבנקים שוקד על הרחבת הכלים העומדים לרשותו להערכת פעילות התאגידים הבנקאיים בתחום ההוגנות.

הערכה זו מבוססת, בין היתר, על תהליכי העבודה השוטפים של הפיקוח בנושאים צרכניים, ניתוח המידע המתקבל מדיווחי המערכת הבנקאית בערוצים שונים וממצאים שיעלו במסגרת בירור תלונות הציבור והבקורות הצרכניות שביצע הפיקוח.

מטרת הערכה זו היא להביא לשיפור בהוגנות של התאגיד הבנקאי מתוך נקודת הסתכלות צרכנית."

בכבוד רב,

יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

תרבות ארגונית החוררת על דגלה את ההוגנות כלפי הלקוחות היא הבסיס למתן שירות הוגן ואיכותי ללקוחות המערכת הבנקאית בישראל. אנו רואים קשר ישיר בין הוגנות לאמון הציבור במערכת הבנקאית, כמו גם, קשר ישיר בין אמון הציבור לבין היקף פעילותו ויציבות המערכת הבנקאית. לפיכך אחד מיעדי הפיקוח על הבנקים הוא "הוגנות – הטמעת תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, מכלילה ומשפיעה".

כלי מרכזי העומד לרשות הפיקוח לקידום ההוגנות במערכת הבנקאית הוא טיפול בתלונות הציבור, הן ברמה הפרטנית והן באיתור ותיקון כשלים רוחביים כתוצאה מהמידע המתקבל מהציבור. תיאור פעילות היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים מובא בסקירת פניות הציבור השנתית.

נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים מהוות כתובת ללקוחות אשר לא הצליחו למצוא פתרון ומענה לתלונתם בסניפים ובמוקדים. הטיפול בתלונות על ידי התאגיד הבנקאי, על כל היבטיו, מהווה חלק אינטגרלי מהשירות הבנקאי, ויש בו את הכוח לסייע בהטמעת תרבות ארגונית הוגנת.

בסקירה זו שמנו דגש על היבטי הוגנות במערכת הבנקאית. נושא זה הינו נושא מהותי הנמצא בליבת היחסים בין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם, וככזה אנו רואים לנכון להציבו במיקוד העשייה של המערכת הבנקאית, על כל רבדיה. הציפיה הפיקוחית היא שמעבר לציות לרגולציה הצרכנית יטמיע התאגיד הבנקאי ערכים המקדמים תרבות הוגנת כלפי לקוחותיו. לאור זאת, פעלנו בשנים האחרונות לקידום הנושא לצד הגברת האכיפה הצרכנית. במקרים שבהם אתרנו ליקויים משמעותיים, הורנו על תיקון הליקויים באמצעות השבה כספית לקבוצת לקוחות וצעדי אכיפה נוספים. דוגמאות לכך תוכלו למצוא בסקירה. בכוונתנו להמשיך ולאכוף את קיומן של הוראות הפיקוח, על מנת לוודא שלקוחות המערכת הבנקאית מקבלים שירות ראוי והוגן.

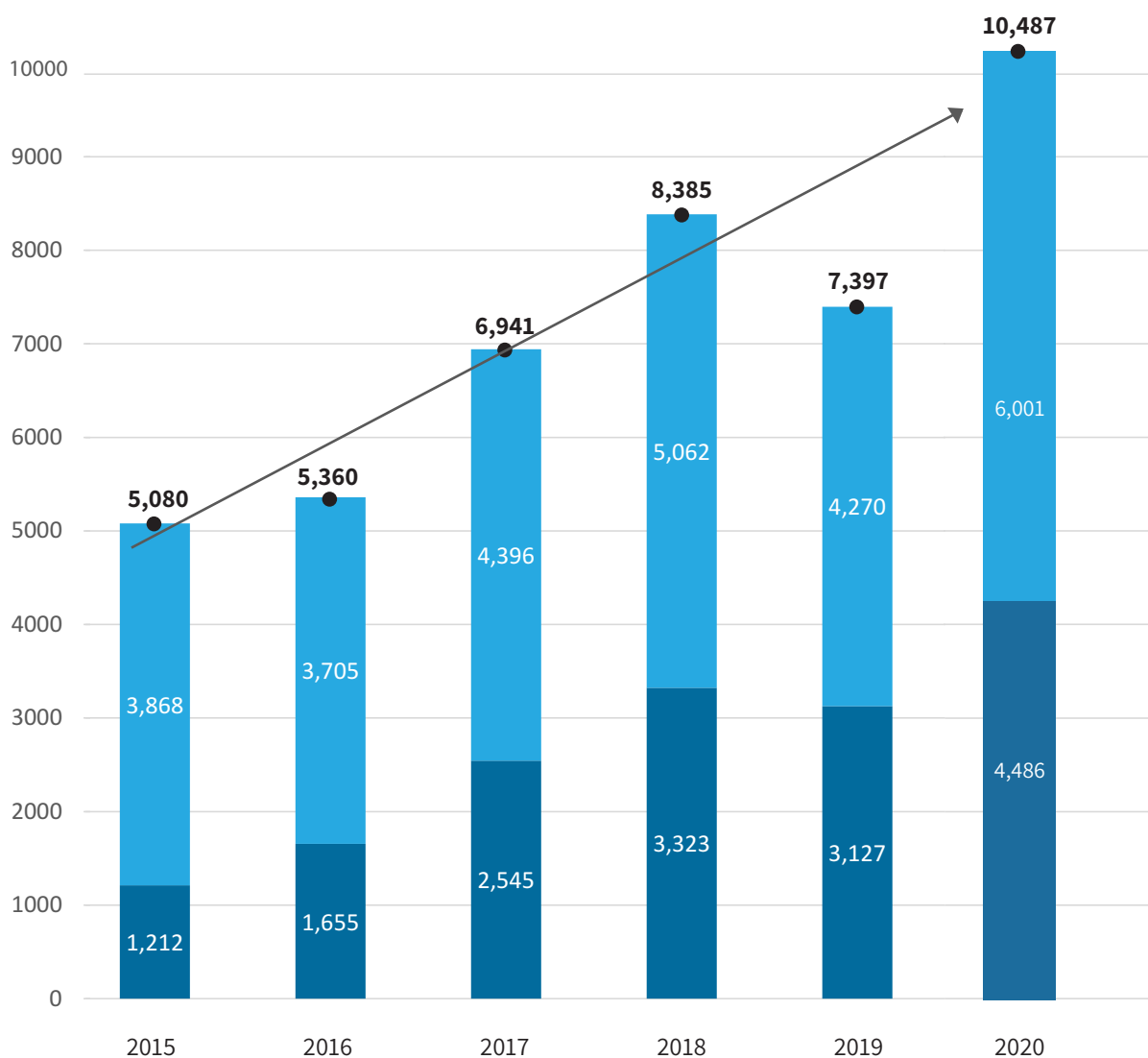
הסקירה משקפת עבודה מאומצת של עובדי היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים ומנהליה, וכן את עבודתם של הנציבים ועובדי נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים. אני מבקש להודות לכל העוסקים במלאכה חשובה זו ולחזק את ידם בטיפול היום יומי והחשוב בתלונות הציבור.

פרק א'

שנת 2020 - שיא במספר התלונות והבקשות למידע שטופלו על ידי הפיקוח בחמש השנים האחרונות

השפעותיו הכלכליות של משבר הקורונה הביאו לעלייה משמעותית בכמות הפניות והתלונות שהתקבלה וטופלה בפיקוח על הבנקים בשנת 2020 לעומת שנת 2019. החל מתחילת משבר הקורונה הפעילה היחידה לפניות הציבור מערך טיפול חירום ונתנה מענה לפניות הציבור, הן בטלפון והן בכתב. דגש מיוחד ניתן למקרים דחופים ולמתן מענה לבעיות וקשיים שעלו ללקוחות המערכת הבנקאית עקב המשבר.

מספר התלונות והבקשות למידע שטופלו על ידי הפיקוח 2020-2015



המקור: נתוני היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

● מספר התלונות והבקשות למידע ■ טיפול ישיר בתלונות ובקשות למידע ■ טיפול באמצעות מיצוי הליכים בתאגידים הבנקאיים

להלן פירוט נתונים אודות התלונות והבקשות למידע שטופלו:

1. טיפול ישיר - היחידה טיפלה בכ-6,000 פניות - מהן כ-2,200 תלונות וכ-3,800 בקשות למידע בנושאים בנקאיים.

2. טיפול באמצעות הליך מיצוי הליכים - כ-4,500 תלונות אשר התקבלו בפיקוח על הבנקים הועברו למענה ישירות על ידי נציבי תלונות הציבור בבנקים ובחברות כרטיסי האשראי, בהתאם לעקרונות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין A308 בנושא טיפול בתלונות הציבור.

הטיפול בתלונות הציבור בפיקוח על הבנקים שנת 2020 ביחס לשנת 2019

שיעור השינוי	שנת 2020	שנת 2019	
עלייה בשיעור של 49%	כ-3,800	כ-2,550	בקשות למידע
עלייה בשיעור של 45%	כ-4,500	כ-3,100	מספר התלונות - שהתקבלו בפיקוח והועברו למיצוי הליך הבירור בתאגידים הבנקאיים
עלייה בשיעור של 25%	כ-2,200	כ-1,750	תלונות ציבור - אשר טופלו ישירות על ידי הפיקוח על הבנקים
עלייה של 7 נקודות אחוז (ראו הסבר בהמשך)	כ-24%	כ-17%	שיעור התלונות המוצדקות - שקבע הפיקוח על הבנקים מתוך התלונות בהן התקבלה הכרעה
ללא שינוי	כ-30%	כ-30%	אחוז הפונים שקיבלו סעד²
עלייה בהיקף של כ-4.4 מיליון ₪ (ראו הסבר בהמשך)	6.1 מיליון ₪	1.7 מיליון ₪	הסכום שהוחזר לציבור - כתוצאה מטיפול הפיקוח בתלונות פרטניות

כ-44% מהפניות בכתב ליחידה התקבלו באמצעות פנייה מקוונת באתר האינטרנט של בנק ישראל, והיתר באמצעות מייל, דואר ופקס. עוד עולה מהנתונים, כי כ-65% מהפניות והתלונות הוגשו על ידי גברים וכ-35% על ידי נשים.

בנוסף מפעילה היחידה לפניות הציבור מוקד למענה טלפוני בו מתקבלות כ-15,000 שיחות טלפוניות מידי שנה.

עלייה בשיעור התלונות המוצדקות

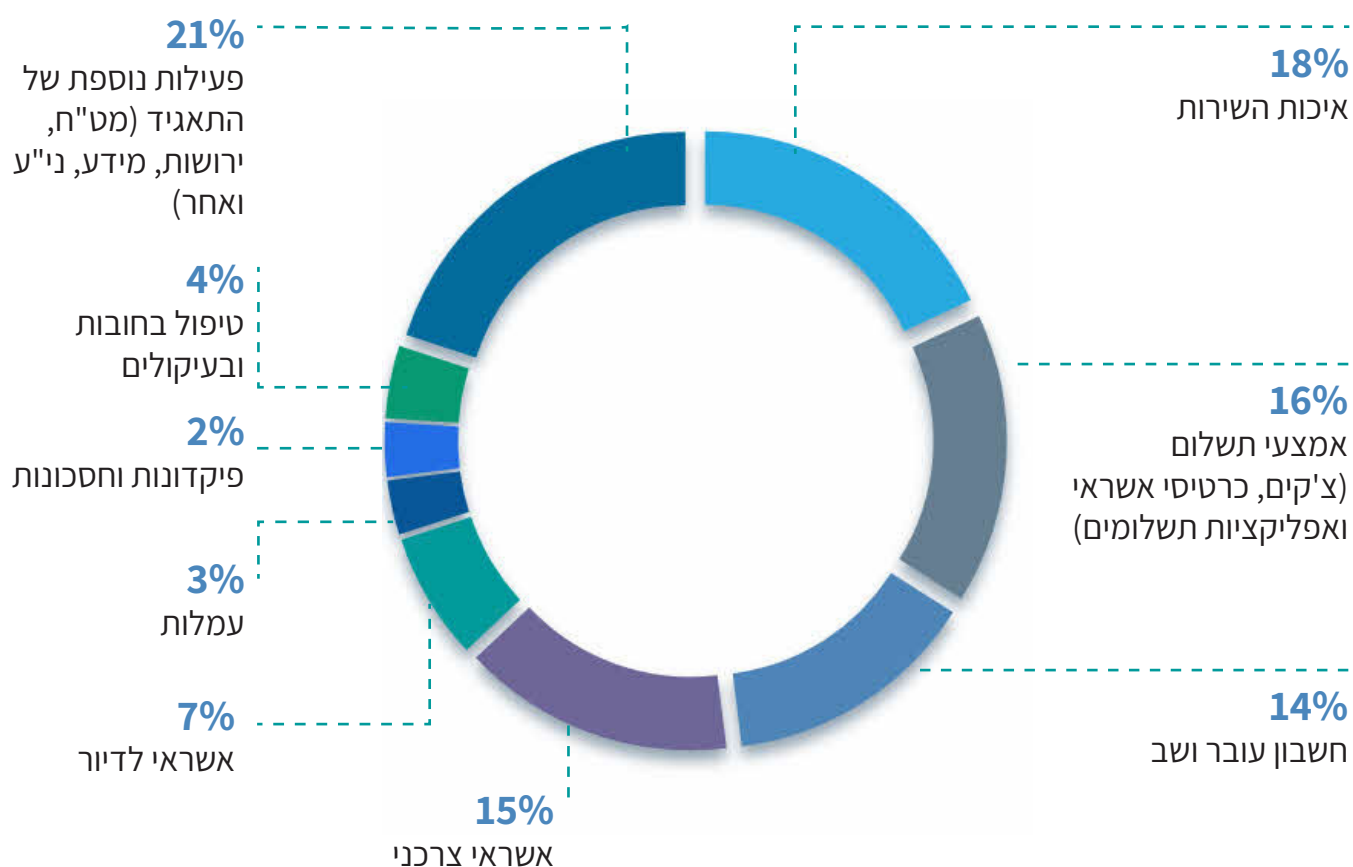
במלאת חמש שנים לרפורמה שערך הפיקוח בנושא הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית³, מטופלות כיום תלונות רבות על ידי נציבויות פניות הציבור בתאגידים הבנקאיים. בהתאם, הפיקוח מכריע כערכאה נוספת בתלונות שלא הגיעו לכדי פתרון ובתוך כך בוחן את התנהלות נציבות הבנק בטיפול בתלונה ומכריע האם פעלה כנדרש או לא. בנוסף, בשנים האחרונות נכנסו לתוקפן הוראות ניהול בנקאי תקין שקבעו נורמות צרכניות חדשות ואלה נאכפות על ידי היחידה לפניות הציבור בעת בחינת תלונות פרטניות. התוצאה מתבטאת בעלייה בשיעור התלונות המוצדקות.

כ-14.7 מיליון ש' הוחזרו לציבור במסגרת טיפול בתיקים רוחביים

בשנת 2020 ועד לפרסום סקירה זו פעל הפיקוח לאיתור ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאית שנמצאו במסגרת תלונות ציבור או בדיקות אכיפה יזומות. במסגרת זו הורה הפיקוח על הבנקים לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי שבהם נמצאו הליקויים להשיב כספים לקבוצת לקוחות רלוונטית אשר מהם נגבו כספים שלא כדין. בסקירה מוצגת עשיית הפיקוח בתחום זה, אשר הורחבה בשנים האחרונות, ובמסגרתה הושבו בתקופה הנסקרת למעלה מ-14.7 מיליון ש' ללקוחות בשל ליקויים, שנמצאו בגביית עמלות, במערכות המחשוב, בסביבת הבקרה הבנקאית ועוד.



| התפלגות התלונות שטופלו בשנת 2020 לפי נושאים



המקור: נתוני היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

| מבט על הטיפול בפניות הציבור שטופלו בפיקוח על הבנקים במחצית ראשונה של שנת 2021 ביחס למחצית ראשונה 2020

סוג	מחצית ראשונה 2020	מחצית ראשונה 2021	שיעור השינוי
בקשות למידע 	1,747	1,683	ירידה ב-4%
תלונות בכתב 	2,847	3,366	עלייה ב-18%
סה"כ	4,594	5,049	עלייה ב-10%

המידע אודות מחצית ראשונה 2021 משקף מגמת עליה בהיקף התלונות.

נתונים אודות הטיפול בתלונות שהגיעו לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי

להלן נתונים מצרפיים מהדיווחים של נציבויות תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים אודות פעילותן לשנת 2020, ונתונים אשר הצטברו בפיקוח על הבנקים⁴ במסגרת הטיפול בתלונות הציבור.

שנת 2019	שנת 2020	שיעור השינוי	
כ-10,000	כ-13,300	עלייה בכ-33%	בקשות שטופלו
כ-26,000	כ-35,700	עלייה בכ-37%	תלונות שטופלו
כ-25%	כ-25%	ללא שינוי	שיעור הלקוחות שקיבלו סעד ⁵ מתוך אלה שפנו לנציבות
כ-9 מיליון ₪	כ-7.6 מיליון ₪	ירידה של כ-1.4 מיליון ₪	הסכום שהוחזר לציבור בעקבות תלונות ובקשות
כ-80%	כ-75%	ירידה בכ-5%	שיעור התלונות בהן נתן התאגיד הבנקאי מענה בתוך 30 ימים

העלייה בכמות התלונות והבקשות שטופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים והעלייה בזמן המענה מוסברת בצורך של לקוחות בפתרון בעיות אגב משבר הקורונה.



A close-up photograph of a person's hand holding a silver pen, poised to write on a document. The document features several charts and tables. In the background, there are pie charts and a line graph. In the foreground, a table lists product types and their corresponding percentages. The overall color scheme is blue and white, with a soft focus on the background.

פרק ב'
הערכת פעילות התאגידים
הבנקאיים בתחום הצרכני
ומדידת הוגנות התרבות
הבנקאית

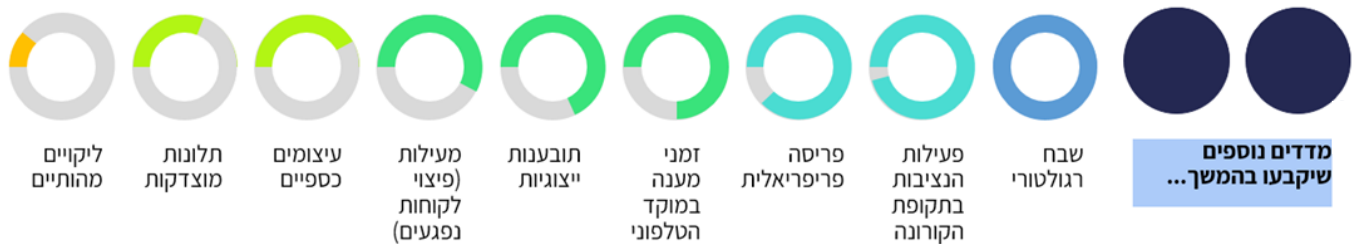
פרק ב' - הערכת פעילות התאגידים הבנקאיים בתחום הצרכני ומדידת הוגנות התרבות הבנקאית

במטרה לאמוד ולהעריך את הוגנות התרבות הארגונית בתאגידים הבנקאיים, החל הפיקוח על הבנקים בשנת 2021 בפיתוח מדד הוגנות מבוסס מתודולוגיית הערכה. במסגרת תהליך זה פותח לראשונה מדד מבוסס מתודולוגיית הערכה, לרבות ביצוע מדידה הלכה למעשה לתקופה האמורה. מדד זה מתבסס על תהליכי העבודה השוטפים של הפיקוח בנושאים צרכניים, ניתוח המידע המתקבל מדיווחי המערכת הבנקאית בערוצים שונים וממצאים שעלו במסגרת בירור תלונות הציבור והבקורות הצרכניות שביצע הפיקוח.

מטרת ההערכה היא להביא לשיפור ההוגנות של התאגידים הבנקאיים, וזאת מתוך נקודת מבט של הלקוח. מהמידע שנאסף בפיקוח נבחנו ונבחרו מדדים כמותניים ואיכותניים לאמידת פעילות התאגידים הבנקאיים בתחום הצרכני ומדדים נוספים לאמידת פעילות נציבות פניות הציבור. שקלול מדדים אלו, בהתאם למתודולוגיה שגובשה, הוביל להערכה מסכמת של הוגנות התרבות הארגונית בתאגידים הבנקאיים, לשנת 2020 ומחצית שנת 2021. בכוונת הפיקוח לפתח ולטייב תהליך הערכה צרכני זה, לרבות באמצעות שיתוף הציבור, ולפרסם את ממצאיו.

מתודולוגיה למדידת תרבות ארגונית הוגנת

הערכת פעילות בתחום הצרכני



הערכת הנציבות



מתוך הערכה מקיפה שנעשתה למדידת הוגנות התרבות הארגונית בתאגידים הבנקאיים נפרט להלן מספר מדדים המשקפים את הערכת הפיקוח כלפי חמשת הבנקים הגדולים⁶

מדד ראשון - היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת

שיעור נמוך של תלונות ובקשות לפיקוח על הבנקים על התנהלותו של הבנק ביחס לגודלו במערכת משקף שביעות רצון של הלקוחות מהשירותים הבנקאיים, מאיכות השירות ומפתרון בעיות על ידי הבנק ללא צורך בהגשת תלונה לבנק ישראל.

(יחס נמוך משקף שביעות רצון של הלקוחות מהטיפול של הבנק)

הבנק	כמות תלונות ובקשות על הבנק שנסגרו ביחידה לפניית הציבור	כמות תלונות ובקשות שהועברו לטיפול הבנק בהליך מיצוי הליכים	חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו ביחידה לפניית הציבור ⁷	חלקו של הבנק במערכת ⁸	היחס בין חלקו של הבנק בתלונות ובקשות שטופלו לבין חלקו במערכת
בנק מזרחי טפחות בע"מ	872	623	14.3%	19.3%	0.74
בנק לאומי לישראל בע"מ	1,181	787	19.4%	22.3%	0.87
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	575	363	9.4%	9.1%	1.03
בנק הפועלים בע"מ	1,757	1,162	28.9%	27.4%	1.05
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	821	551	13.5%	11.6%	1.16
סה"כ - חמשת הבנקים הגדולים	5,206	3,486			

בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון במדד זה, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים הוא הקטן ביותר ביחס לחלקו במערכת.

מדד שני - שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו

בתלונות הניתנות להכרעה קובעת היחידה לפניית הציבור האם הפנייה לפיקוח על הבנקים מוצדקת או לא. בשנת 2020 כ-24% מהתלונות שהוכרעו בכלל המערכת הבנקאית נמצאו מוצדקות. תלונות רבות אחרות הגיעו לפתרון או הסתיימו לשביעות רצון הלקוח לפני משורת הדין וזאת אף אם לא הוכרעו כמוצדקות.

(שיעור נמוך יותר משקף התנהלות תקינה יותר של הבנק)

הבנק	כמות תלונות שטופלו על ידי הפיקוח על הבנקים	מספר תלונות שהוכרעו על ידי הפיקוח על הבנקים	מספר תלונות מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות
בנק מזרחי טפחות בע"מ	249	78	10	12.8%
בנק הפועלים בע"מ	595	197	36	18.3%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	212	84	20	23.8%
בנק לאומי לישראל בע"מ	394	135	39	28.9%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	270	75	26	34.7%

בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון בשיעור הנמוך של תלונות שנמצאו מוצדקות בפעילותו.

מדד שלישי - נכונות הבנק לפעול לטובת הפונה אף כי לא נמצא שתלונתו מוצדקת

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לפתרון מחלוקות ישירות מול הלקוחות, ורואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות, כפי שמצופה מהתאגיד הבנקאי בניהול עסקיו. נכונות הבנק לפעול לפנים משורת הדין כלפי הפונה אף אם תלונתו לא נמצאה מוצדקת משתקפת במדד זה. מהנתונים עולה כי כ-21% מהפניות, שלא סווגו כמוצדקות ושהופנו לחמשת הבנקים הגדולים במערכת הבנקאית בשנת 2020, נפתרו הודות לנכונות הבנקים לסיים את הטיפול בהיענות לבקשותיהם של הלקוחות ולשביעות רצונם.

(שיעור גבוה משקף נכונות של הבנק לפעול לטובת הלקוחות)

הבנק	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לבנק	מהן מספר המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	שווי הסעד	שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה מסך הפניות שלא נמצא כי הן מוצדקות
בנק לאומי לישראל בע"מ	231	62	₪ 532,968	27%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	155	37	₪ 1,881,767	24%
בנק הפועלים בע"מ	372	71	₪ 919,492	19%
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	157	27	₪ 792,141	17%
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	128	20	₪ 70,976	16%
סה"כ	1,043	218	₪ 4,197,344	

בנק לאומי מדורג ראשון במדד שיעור המקרים בהם פעל הבנק לטובת הפונה הגם שתלונתו לא נמצאה מוצדקת.

זמני המענה לטיפול בתלונות⁹ על ידי התאגידים הבנקאיים

סעיף 9(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין A308, שעניינה טיפול בתלונות הציבור, קובע את משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית בכתב של התאגיד הבנקאי לכל תלונה, כך שלא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. בנוסף נקבע בהוראה, כי בנסיבות חריגות, לנציב קיימת סמכות להארכת מועד זה ב-15 ימים נוספים.

מהנתונים שדווחו על ידי התאגידים הבנקאיים עולה כי כ-95% מהתלונות נענו בפרק זמן של עד 45 ימים, מהן 75% נענו תוך 30 ימים. הפיקוח על הבנקים רואה בזמני מענה מהירים רמת שירות גבוהה של נציבויות תלונות הציבור ללקוחות.

מספר התלונות שדווחו בשנת 2020 על ידי כלל המערכת	32,300 ¹⁰
אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	75%
אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	20%
אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים	5%

בשנת 2020 לא דורגו נציבויות הבנקים הגדולים במדד זמני המענה, בשל הקלות בדיווחים שניתנו בשיא משבר הקורונה במעבר לעבודה מרחוק.



**פרק ג'
תיקון ליקויים צרכניים
במערכת הבנקאית
ועיצומים כספיים**

איתור ותיקון ליקויים צרכניים רוחביים

אחד מהיעדים שהציב לעצמו הפיקוח על הבנקים לשם שמירה על הלקוחות ושיפור הוגנות ההתנהלות של המערכת הבנקאית כלפי לקוחותיה, הוא איתור ליקויים צרכניים ותיקונם, הן מנקודת ראותו של הלקוח והן מנקודת מבט רוחבית כלפי לקוחות התאגיד הבנקאי או המערכת הבנקאית בכללותה.

עשייה זו נשענת על מקורות מידע רבים שמהם מתקבל מידע בפיקוח על הבנקים, הן במסגרת הטיפול בתלונות הציבור והן מכתבות בתקשורת, פסקי דין, מהרשתות החברתיות ועוד.



ליחידה לפניות הציבור בפיקוח קיימות שתי דרכים שבאמצעותן מתבצע תהליך איתור ומעקב אחר תיקונם של ליקויים רוחביים:

ביצוע בדיקות אכיפה יזומות בנושאים צרכניים

כדי להגביר את הציות להוראות החוק והרגולציה הצרכנית, פועלת היחידה לפניות הציבור להגברת האכיפה הצרכנית, בין היתר, באמצעות בדיקות אכיפה יזומות המבוצעות בכלל המערכת הבנקאית.

במקרים שבהם מאותרים ליקויים משמעותיים שעלו בבדיקות האכיפה האמורות, היחידה מורה על תיקון הליקויים באמצעות השבה כספית לקבוצת לקוחות, הטלת עיצומים כספיים, מכתבי דרישה לתיקון ליקויים ועוד.

למידה והפקת לקחים מתוך תלונות הציבור

במקרים בהם נמצא ליקוי משמעותי מבחינת חומרת ההפרה או היקפה, היחידה לפניות הציבור אינה מסתפקת בטיפול פרטני בתלונה, אלא פועלת במקביל לתיקון הליקוי בצורה רוחבית לטובת כלל הלקוחות הרלוונטיים.

ניתן ללמוד על ליקוי רוחבי כאשר קיימות תלונות חוזרות ונשנות באותו הנושא, או לחלופין, כאשר תלונה בודדת מלמדת על אפשרות לכשל בהתנהלות הבנק או חברת כרטיסי האשראי מול קבוצת לקוחות. דוגמא לכך היא, כאשר מדובר בליקוי במערכות התאגיד הבנקאי, בנהליו או בחוזה אחיד המשמש אותו בהתקשרות עם לקוחותיו.

הפיקוח על הבנקים רואה בפעילות תיקון של ליקויים רוחביים אמצעי מרכזי לשיפור ההוגנות במערכת הבנקאית, ולהגנה על הצרכן.

הטיפול הרחבי להגנה על הלקוח

כאשר עולה כי עמדת הבנק או חברת כרטיסי האשראי אינה עולה בקנה אחד עם פרשנות הוראות הדין, לרבות החקיקה הצרכנית או הוראות ניהול בנקאי תקין, נמסרת לבנק או לחברת כרטיסי האשראי עמדה עקרונית של הפיקוח על הבנקים להטמעה.

עמדה
עקרונית



תיקון ליקויים שאותרו באמצעות דרישה של הפיקוח מהבנק לתיקון נהלי עבודה, שיפור במערכות הבנק, הוספת בקורות, שיפור תהליכי העבודה, שינוי במידע המוצג במסמכי הבנק או בפרסומיו באתר האינטרנט ועוד.

תיקון
רחבי



כאשר במסגרת טיפול בפניה פרטנית או ממידע שמתקבל בפיקוח על הבנקים עולה חשש לגביית כספים על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בניגוד לדין, נערכת בדיקה מקיפה בה מוגדרת קבוצת הלקוחות הרלוונטית אשר זכאית להחזר כספי, והפיקוח מורה על אופן ההשבה לקבוצת לקוחות ותקופת הזמן להשבה, ככל שנמצאת הצדקה לכך.

החזרים
כספיים



במקרים המתאימים הפיקוח על הבנקים יעשה שימוש בסמכות להטלת עיצום כספי כאשר הליקוי שנמצא מהווה הפרה של הוראה או חוק בגינם ניתן להטיל עיצום כספי.

עיצום
כספי



טבלה מסכמת של תיקים רוחביים מהותיים שנוהלו ביחידה (2020 ועד לפרסום הסקירה)

במהלך שנת 2020 ועד לפרסום הסקירה פעל הפיקוח על הבנקים לתיקון ליקויים, ובכלל זה ביצוע החזרים כספיים רוחביים לקבוצות לקוחות בסך של כ-14.7 מיליון ₪. להלן פירוט ליקויים רוחביים מהותיים ואת הכרעת הפיקוח בהם.

התאגיד הבנקאי	קבוצת הלקוחות	אומדן לסך ההחזר / תיקון הליקוי	נושא הליקוי הרוחבי שאותר
בנק לאומי	11,102 לקוחות שניהלו חשבון סטודנט בבנק.	1 מיליון ₪	אי מתן הטבות בדמי כרטיס חיוב מיידי (דביט), ללקוחות מועדון סטודנט של הבנק, שהיו זכאים לפטור מכוח תעריפון הבנק.
בנק לאומי	כ-15,000 לקוחות	97,000 ₪	אי גילוי מידע אודות גביית עמלת מכשיר אוטומטי מרוחק, בניגוד לקבוע בסעיף 4(ה) לכללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות), תשס"ח-2008.
בנק הפועלים	כ-88,000 לקוחות שניהלו חשבון במועדוני הבנק.	10 מיליון ₪	אי מתן מלוא ההטבות בריביות ובעמלות שהובטחו ללקוחות מועדון סטודנט, חייל וצעיר, בניגוד להסכם עם הלקוחות ולתעריפון הבנק.
בנק הפועלים	7,198 לקוחות מקבלי רנטות	1.7 מיליון ₪	אי שמירת הטבת ריבית בפיקדון רנטת פיצויים במועד חידושו.
בנק הפועלים	כלל לקוחות הבנק המצויים בהליך פשיטת רגל המבצעים העברות בנקאיות מהחשבון.	הבנק נדרש לתיקון הליקוי	פגיעה בפרטיות לקוח בעת ביצוע העברה בנקאית, הבנק מצוין בפני המוטב להעברה כי הלקוח המעביר הנו "פושט רגל".
בנק הפועלים	כלל לקוחות הבנק שחשבונום הועבר או מוזג ביוזמת הבנק לסניף אחר.	הבנק נדרש לתיקון הליקוי	משלוח דוח סיכום שנתי (ת.ז בנקאית) לא תקין ללקוחותיו שחשבונום הועבר לסניף אחר ביוזמת הבנק, בניגוד להוראה ניהול בנקאי תקין מס' 425 שעניינה "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים".
בנק הפועלים	לקוחות שנפטרו והועמדה בחשבונם מסגרת אשראי.	הבנק פועל לאיתור הלקוחות הרלוונטיים ולהשבת הכספים.	אי ביטול מסגרת וגביית עמלת הקצאת אשראי בחשבונות לקוחות שנפטרו.
בנק הפועלים	13,800 לקוחות	230,000 ₪	חיוב לקוחות בדמי כרטיס דביט, בניגוד לקבוע בכללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות), תשס"ח-2008. ¹¹
הבנק הבינלאומי	608 לקוחות	1 מיליון ₪	אי עידכון לקוחות מראש על סיום הטבה בעמלות ניירות ערך, בניגוד לקבוע בסעיף 5(ב) לכללי הבנקאות (שירות לקוח) (גלוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.
בנק דיסקונט	13,600 לקוחות	350,000 ₪	גביית עמלת "מכתב התראה על חוב" מבלי שנשלח המכתב בפועל.
בנק מרכנתיל דיסקונט	10,206 לקוחות		
אגוד	12,000 לקוחות המנהלים בבנק חשבון הלוואה בלבד ואשר הוגדר עבורם דיוור באמצעים אלקטרוניים.	396,000 ₪	גביית עמלת "מכתב התראה על חוב" מבלי שנשלח המכתב בפועל.
סה"כ		כ-14.7 מיליון ₪	

החזרים
כספיים



**בנק לאומי -
גביית עמלות בתעריף מלא מלקוחות מועדון סטודנט
הזכאים להטבות**

מתלונה של לקוחת הבנק עלה, כי הבנק גובה ממנה דמי כרטיס חיוב מידי, בעוד שבהתאם למפורסם בנספח ההטבות לתעריפון המלא של הבנק, לקוחות המשוויכים למועדון סטודנט פטורים מתשלום עמלה זו. הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק את עמדתו, לפיה מאחר שהתעריפון המלא שפרסם הבנק נוקט בנוסח "דמי כרטיס", ואיננו מתייחס לסוג מסוים של כרטיס, יש לקוראו ככזה המקנה הטבת פטור מדמי כרטיס לכל סוגי הכרטיסים. הואיל והבנק הוא זה אשר ניסח את ההטבה בתעריפון הבנק, יש להעדיף פרשנות סבירה לטובת הלקוח. הבנק נדרש לתקן את נוסח התעריפון ולוודא, כי קיימת התאמה מלאה בין התעריפון המלא לתעריפון המצומצם בכל הנוגע להטבות.

בימים אלה הבנק פועל להשבת סך של כ-1 מיליון ₪ לכ-11,000 לקוחות שנגבו מהם דמי כרטיס חיוב מיידי, למרות שהיו זכאים להטבה מכוח היותם משויכים למועדון סטודנט.

החזרים
כספיים



**בנק הפועלים - גביית עמלות מלקוחות מועדונים
(סטודנט, חייל וצעיר) וזאת בניגוד לתעריפון הבנק**

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה בה נטען, כי הבנק גבה מלקוחה המשוויכת ל"מועדון צעיר" עמלות דמי כרטיס חיוב מיידי שלא כדין. במסגרת בירור התלונה עלה ליקוי במתן חלק מההטבות ללקוחות המשוויכים למועדון סטודנט/ חייל/ צעיר המקנה הטבות בעמלות ובריביות. הפיקוח על הבנקים הנחה את הבנק לבצע בדיקה מקיפה אודות הליקוי, מקורו והיקפו, על מנת להבטיח כי לקוחות הזכאים להטבה על פי תעריפון הבנק או הסכם עמו ייהנו ממנה. בנוסף הורה הפיקוח על הבנקים לבנק לתקן את הליקוי, על מנת למנוע הישנותו.

הבנק איתר כ-74,000 לקוחות אשר היו זכאים להטבות בחשבון ופעל לזיכויים בסך של כ-10 מיליון ₪.

בנק הפועלים – אי שמירת הטבת ריבית בעת חידוש פיקדון

החזרים
כספיים



בפיקוח על הבנקים התקבלה פניה אנונימית, בה נטען כי הבנק לא שמר על שיעור הריבית בפיקדון פיצויים בגין רדיפות הנאצים במועד חידושו. מבדיקה שערך הפיקוח עם הבנק עלה, כי הבנק לא שמר על הטבת ריבית אשר העניק ללקוחות להם פיקדון פיצויים בגין רדיפות הנאצים, בעת חידוש הפיקדון, וזאת בניגוד להסכם עם הלקוחות.

הבנק השיב סך של 1,723,000 ₪ לכ-7,200 לקוחותיו אשר להם לא חודשה ההטבה בריבית כנדרש.

הבנק הבינלאומי – אי הודעה אודות ביטול הטבת דמי ניהול בתיק ניירות ערך

החזרים
כספיים



מתלונה שטופלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי הבנק ביטל הטבות בדמי ניהול תיק ניירות ערך, וזאת ללא ידוע הלקוח או מתן הודעה מראש על שינוי תנאי החשבון. כללי גילוי נאות¹² קובעים את חובות הבנק ליידע את הלקוח אודות שינויים בחשבון טרם השינוי ומטרתם לאפשר ללקוח לכלכל את צעדיו, להתמקח אודות תנאי ניהול החשבון ואף לשקול להעביר את פעילותו לבנק אחר. הברור העלה, כי שלושה חודשים מיום מיזוג בנק אוצר החייל לבנק הבינלאומי, החליט הבנק לבטל את ההטבות בדמי ניהול ניירות ערך שהוענקו ללקוחות שהחזיקו חשבון מנוהל בבנק אוצר החייל לשעבר. בשל כשל טכני, לא נשלחה ללקוחות הרלבנטיים הודעה מראש על השינוי שהוחל בביטול ההטבות בעמלות.

במסגרת תיקון הליקוי שלח הבנק הודעות ללקוחות אודות זיכוי חשבונם וכן פעל בהתאם לכללי גילוי נאות לעניין מסירת הודעה אודות שינוי התנאים. הבנק השיב ל-608 לקוחות סך של 1,068,000 ₪.

בנק הפועלים - גביית עמלת דמי כרטיס חיוב מיידי מלקוחות בניגוד לכללי העמלות

החזרים
כספיים



בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה בה נטען, כי הבנק גבה מלקוחה דמי כרטיס חיוב מיידי שלא כדין. בירור התלונה העלה, כי בשל תקלה, הבנק גבה מהלקוחה דמי כרטיס חיוב מיידי על אף שברשותה כרטיס אשראי. זאת בניגוד לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), תשס"ח-2008¹³, בהם נקבע, כי על תאגיד בנקאי להעניק פטור מלא מדמי כרטיס לחיוב מיידי ללקוח שברשותו כרטיס אשראי אשר הונפק על ידי אותו תאגיד בנקאי, וזאת למשך 36 חודשים. במהלך הבירור נמצא, כי במקרים מסוימים שאותרו על ידי הבנק, לא ניתן הפטור כאמור לקבוצת לקוחות, וביניהם הפונה.

הבנק איתר את קבוצת הלקוחות הרלוונטיים המונה כ-13,880 לקוחות ופועל לזכותם בסך של כ-230,000 ₪.

בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט - גביית עמלת "מכתב התראה על חוב" ללא משלוח המכתב

החזרים
כספיים



מתלונת ציבור של לקוחות בנק דיסקונט שהתבררה בפיקוח על הבנקים עלה, כי בעקבות תקלה, חלק מלקוחות הבנק אשר נטלו הלוואות מסחריות לתקופה קצובה ואשר פיגרו בתשלום החזר ההלוואה, חויבו בגין עמלת "מכתב התראה" בסך 5 ₪, למרות שמכתבי ההתראה לא נשלחו אליהם בפועל. זאת בשל תקלה שארעה במערכות הבנק בתקופה שבין ינואר 2018 לינואר 2021. הבנק עדכן, כי פעל לתיקון התקלה באופן שימנע את הישנות הליקוי בעתיד. בנוסף, הבנק פעל לאיתור קבוצת הלקוחות הרלוונטית לשם זיכויים בכספים שנגבו מהם ביתר.

בנק דיסקונט פועל בימים אלה לזיכוי 13,602 לקוחותיו בגין חיוב בעלות מכתב התראה על חוב בסך של כ-200,000 ₪. ליקוי דומה אותר גם ביחס ל-10,206 לקוחות נוספים בבנק מרכנתיל-דיסקונט, ובימים אלה פועל הבנק לזכותם בסך של כ-150,000 ₪.

בנק אגוד - גביית עמלת "מכתב התראה על חוב" ללא משלוח המכתב

החזרים
כספיים



במסגרת ברור פניית ציבור אחר כשל מיכוני במערכות הבנק, אשר גרם לכך, שלקוחות שלהם קיים חוב בבנק, וערוץ ההתקשרות שבחרו לקבל באמצעותו הודעות היה דיגיטלי, חויבו בעמלת התראה על חובם, מבלי שנשלח אליהם המכתב בפועל.

בעקבות ליקוי זה, פעל הבנק לזיכוי הלוקוחות הרלוונטיים בעמלות שנגבו בתקופה בה ארעה התקלה. במסגרת זו השיב הבנק לכ-12,000 לקוחותיו סך של כ-396,000 ש"ח.

ליקויים שהוטל בגינם עיצום כספי צרכני על תאגיד בנקאי בשנת 2021

במסגרת הגברת האכיפה, הפיקוח על הבנקים עושה שימוש בהטלת עיצומים כספיים צרכניים במקרים שבהם נמצאו ליקויים מהותיים ואי עמידה בהוראות הדין. בדומה לרשויות פיקוח פיננסיות בעולם הגביר הפיקוח על הבנקים את האכיפה הצרכנית ואת השימוש בכלי אכיפה מגוונים להבטחת הוגנות בנקאית, בין היתר על ידי הטלת עיצומים צרכניים ופרסומם.

במטרה להגביר את השקיפות בנושא זה, הוקם דף ייעודי המרכז את כלל העיצומים הכספיים הצרכניים וההחלטות באתר האינטרנט של בנק ישראל.

עיצומים כספיים בנושאים צרכניים

המפקח על הבנקים מוסמך להטיל על גופים מפקחים עיצום כספי, בגין הפרה של הוראות שנקבעו בחוק. הפיקוח על הבנקים רואה בעיצום כספי כלי אכיפה חשוב המשמש כגורם מרתיע ואמצעי להגברת הציות להוראות צרכניות בכלל המערכת הבנקאית להלן עיצומים כספיים שהוטלו בתחום השנים האחרונות:

הפיקוח על הבנקים הטיל עיצום כספי על חברת כרטיסי האשראי – מקס בשל חוב עסקה בכרטיס מבוסס
03/08/2021 | הוטל על החברה בהתאם למסמך הפיקוח וזאת בסך של 900,000 ש"ח. סכום זה היה לאחר הפחתה של 10% מהסכום המרבי של 1,000,000 ש"ח הובע בחוק. הפחתה בפועל משום שהחברה הפסיקה את ההפרה אחרי פגישת הפיקוח איתה באותו הערב.
לכאן

החלטת הפיקוח על הבנקים להטיל עיצום כספי על בנק לאומי לישראל בע"מ בשל גביית עמלת ביטוח דליקציה
14/06/2021 | החלטת הפיקוח על הבנקים להטיל עיצום כספי על בנק לאומי לישראל בע"מ בשל גביית עמלת ביטוח דליקציה בנכס.
לכאן

הפיקוח על הבנקים הטיל עיצום כספי על חברת ישראלכרטיס בשל קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני בעת בקשה לסיוע התקשרות
02/06/2021 | ממסא הבדיקה העלו שחברת ישראלכרטיס בע"מ לא עמדה בהוראות החוק, שכן היא לא העמידה ללקוחותיה אפשרות לקבלת מענה אנושי במוקד בכל הנוגע לסיוע התקשרות בסמך לחלילת השיחה.
לכאן

הפיקוח על הבנקים דרש מבנק הפועלים לפנות ללקוחות שנפגעו ממחללה שנוצרה בתכשירים

עיצומים כספיים בנושאים צרכניים בשנת 2021

התאגיד הבנקאי	תאריך הפרסום	סכום העיצום	הליקוי בגינו הוטל העיצום
חברת ישראלכרט	02.06.2021	₪ 37,500	קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני בעת בקשה לסיום התקשרות, בניגוד לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
בנק לאומי	14.06.2021	₪ 975,000	גביית עמלת "מכתב התראה מעורך דין" ביתר בניגוד לצו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות הודעות או התראות), התשע"ה-2015.
חברת מקס איט פיננסים	03.08.2021	₪ 900,000	חיוב עסקאות בכרטיס מבוטל בניגוד להוראת ניהול בנקאי תקין 470 שעניינה "כרטיסי חיוב".
סה"כ		₪ 1,912,500	

חברת ישראלכרט - קשיים בקבלת מענה אנושי במוקד
הטלפוני בעת בקשה לסיום התקשרות

עיצום
כספי



כחלק ממהלכי בקרה שוטפים, ביצע הפיקוח בדיקה בכלל המוקדים של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, מתוך מטרה לוודא את פשטות ההגעה למענה אנושי במוקד הטלפוני, ואת העמידה בהוראות החוק המסדירות נושא זה. הוראת חוק הבנקאות¹⁴ בנושא קובעת, כי תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יעניק ללקוחותיו אפשרות לבחירה במענה אנושי מקצועי בנוגע לטיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות, עם תחילת השיחה עם המוקד. ממצאי הבדיקה העלו, שחברת ישראלכרט לא עמדה בהוראת החוק, שכן היא לא העמידה ללקוחותיה אפשרות לקבלת מענה אנושי במוקד בכל הנוגע לסיום התקשרות, בסמוך לתחילת השיחה. אי העמדת אפשרות מהירה וברורה לקבלת מענה אנושי באמצעות המוקד הטלפוני בנושא סיום התקשרות גוררת סרבול בתהליך, כך שהלקוחות נאלצים להמתין ולהאזין לאפשרויות רבות לניתוב השיחה, או שהם נאלצים לבחור בניתוב השיחות באפשרות לקבלת שירות אחר, על מנת להגיע למענה אנושי. התנהלות זו של החברה עומדת בניגוד לרציונל שהביא לקביעת החובות המעוגנות בחוק בנושאים שבהם אין לחברות אינטרס כלכלי להעמיד שירות מהיר. דברים אלו מקבלים משנה תוקף הואיל ובהעדר סניפים, המוקד הטלפוני הינו ערוץ ההתקשרות העיקרי עבור לקוחות החברה, שאינם בעלי אוריינות דיגיטלית. החברה נדרשה להעמיד ללקוחותיה אפשרות מהירה וברורה לקבלת מענה אנושי באמצעות המוקד הטלפוני בנושא סיום התקשרות.

בגין הפרת חוק הבנקאות הטיל הפיקוח על חברת ישראלכרט עיצום כספי בסך כולל של 37,500 ₪.

עיצום
כספי



בנק לאומי - גביית עמלות בניגוד לקבוע
בצו הבנקאות¹⁵

מפנייה שטופלה בפיקוח על הבנקים ועסקה בהסדרת חוב של לקוחה לבנק עלה, כי במסגרת הליכי הגביה, גבה הבנק סך של 147 ₪ בגין מכתב שמהותו התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים. גבייה כאמור הנה בניגוד לצו שקבע הנגיד, במסגרתו הורה, כי סכום העמלה המרבי שהבנקים רשאים לגבות בעד שירות "מכתב התראה" יהיה 5 ₪ להודעה או להתראה.

הגבייה בניגוד לצו הפיקוח נעשתה על ידי הבנק ממועד כניסת הצו לתוקף בחודש יולי 2015 והופסקה בחודש ינואר 2016.

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה להוגנות היחסים שבין הבנקים ללקוחותיהם. דגש ניכר ניתן להיבטים צרכניים המעניקים הגנות ללקוחות ובפרט בעת גביית עמלות מלקוחות המצויים בקשיים כלכליים. בכוונת הפיקוח להמשיך ולפעול לאכיפתן של ההוראות החלות בנושא.

עמדת הפיקוח על הבנקים אשר נמסרה לבנק היא, כי בנסיבות בהן מדובר במכתב שנשלח באופן אוטומטי על בסיס קריטריונים כלליים, ומבלי שבוצע הליך בדיקה פרטני ביחס ללקוח מסוים, אין די בחתימתו של עורך דין עובד הבנק אשר חתם על מכתב כאמור, כדי להצדיק את סיווג השירות כשירות "מכתב התראה של עורך דין". העמלה שניתן לגבות בגין שירות "מכתב התראה של עורך דין" צריכה לשקף את עבודת עורך הדין, לרבות בדיקת החוב הספציפי טרם הגבייה, ולא רק את חתימתו. התנהלות הבנק מעקרת מתוכן את הרציונל העומד בבסיס קביעת שני שירותים שונים בכללי העמלות, ואת התכלית העומדת ביסוד צו הפיקוח, אשר נועד ליצור הלימה בין ההוצאות התפעוליות של הבנק בגין הפקת ומשלוח ההודעה ובין גובה העמלה הנגבית מהלקוח עבור שירות זה.

בימים אלה הבנק פועל לאיתור הלקוחות והשבת הכספים שנגבו ביתר.

בגין הפרת צו הבנקאות הטיל הפיקוח על הבנקים על בנק לאומי עיצום כספי בסך כולל של 975,000 ₪.

חברת מקס איט פיננסים - חיוב עסקה שלא כדין בכרטיס מבוטל

עיצום
כספי



מתלונת ציבור שהתקבלה בפיקוח על הבנקים, בנושא חיוב בעסקאות בכרטיס חיוב מבוטל עלה, כי במקרים מסוימים, חברת מקס כיבדה חיובים שהתקבלו בגין הרשאה לחיוב כרטיס האשראי, וזאת חרף העובדה שכרטיס הלקוח בוטל.

מבדיקה שערך הפיקוח על הבנקים מול החברה עלה, כי כאשר לקוח מבטל את כרטיס האשראי, עסקאות שמתקבלות בכרטיס זה, לאחר מועד הביטול, נחסמות כנדרש. יחד עם זאת, בבדיקה שבוצעה במסגרת בירור של תלונת הציבור, אותרו מקרים בהם חיוב הכרטיס חרף ביטולו. מהבדיקה עלה, כי כאשר נחסם כרטיס אשראי בשל הונאה, אך התברר בדיעבד שלא בוצעה בכרטיס הונאה, התאפשרה קליטה של עסקאות מסוג הוראות קבע בכרטיס, חרף ביטולו כאמור.

לפיכך, הפיקוח דרש מהחברה לתקן את הליקוי שנמצא ולמנוע הישנות מקרים מסוג זה. בנוסף, הפיקוח ממשיך בבדיקת הנושא ובוחן נקיטת פעולות נוספות אל מול החברה, לרבות החזר ללקוחות הרלוונטיים, ככל שנפגעו. עמדת הפיקוח על הבנקים, אשר נמסרה לחברה היא, כי בנסיבות הנדונות, החברה לא הייתה רשאית לאפשר קליטת עסקאות בחשבון הלקוח. פעולת החברה עומדת בניגוד לסעיף 11(א) להוראת ניהול בנקאי תקין 470 שעניינה "כרטיסי חיוב" הקובעת, כי "מנפיק לא יחייב חשבון לקוח בגין עסקאות שבוצעו לאחר סיום חוזה כרטיס חיוב, כאמור בסעיף 4 לחוק כרטיסי החיוב".

החברה מיכנה את מערכתיה על מנת למנוע את הישנות הליקוי בעתיד.

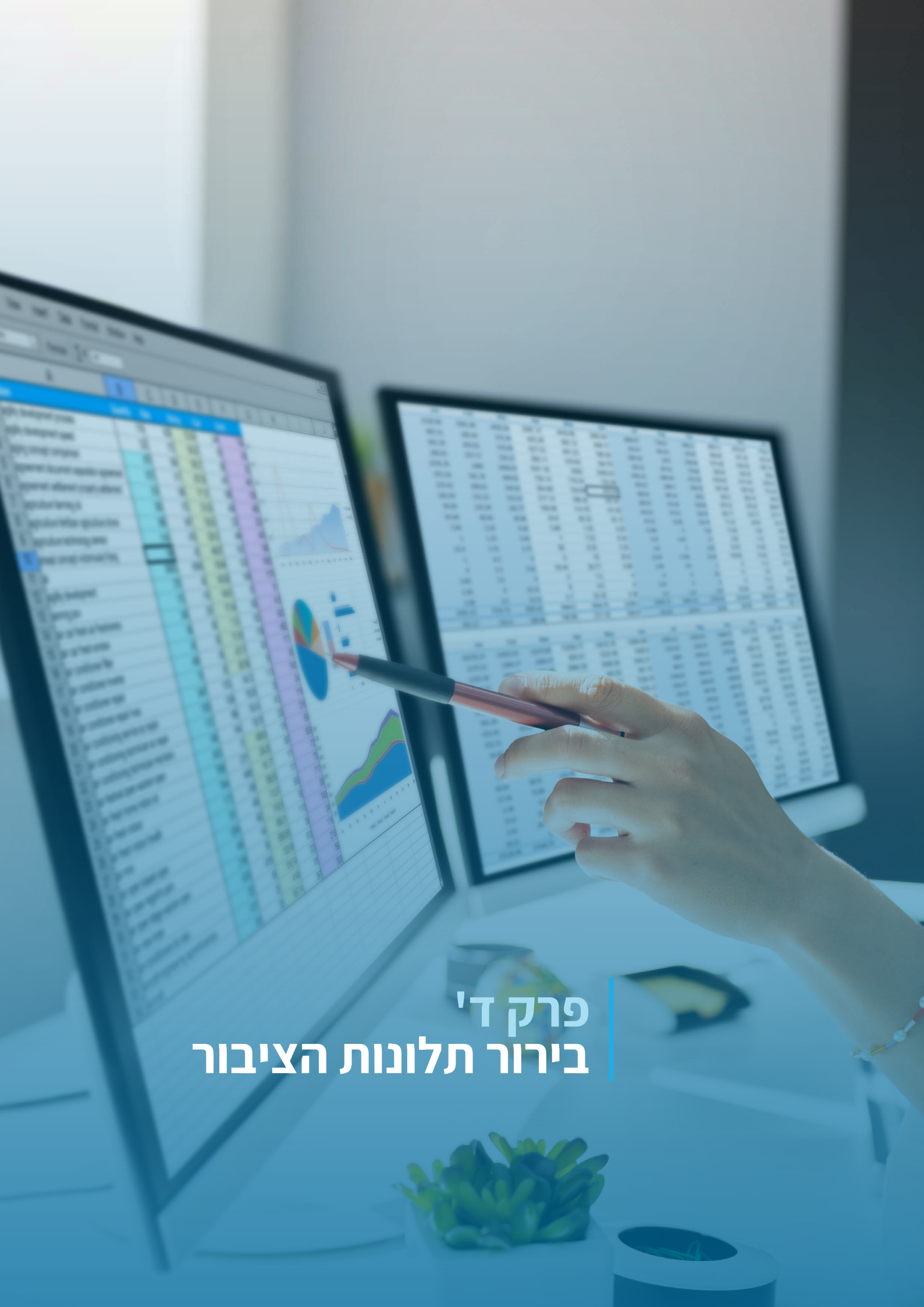
בגין הפרת הוראת הפיקוח לעניין אי חיוב לקוח בכרטיס מבוטל הטיל הפיקוח על חברת מקס עיצום כספי בסך כולל של 900,000 ₪.

הפרמטרים המרכזיים והשיקולים בעת הטלת עיצום כספי צרכני

לרשות פיקוח על הבנקים עומדים אמצעי אכיפה שונים לשם איתור ותיקון ליקויים ואלה מהווים "ארגז כלים" רגולטורי לאכיפה צרכנית במערכת הבנקאית. בשנים האחרונות הגביר הפיקוח את השימוש במנגנון האכיפה המנהלי של הטלת עיצום כספי, לאחר שעם השנים גברה התפיסה כי מנגנון זה מתאים לטיפול בהפרות משמעותיות ומובהקות של הוראות הרגולציה הצרכנית במערכת הבנקאית, וכי הפעלתו מסייעת בהגברת הציות להוראות לצד הרתעה מאי יישומן.

בעת בחינת השימוש בכלי האכיפה של עיצום כספי צרכני שוקל הפיקוח בין היתר את השיקולים הבאים:

- מהות הליקוי שאותר וחומרתו;
- הפגיעה באמון הציבור;
- הסיבות לכשל;
- היקף הפגיעה בלקוחות;
- משך הזמן שבו התרחש הליקוי;
- סוג הלקוחות שנפגעו כתוצאה מהליקוי (אוכלוסייה מיוחדת או פגיעה/אזרחים ותיקים או בעלי צרכים מיוחדים וכד');;
- אופן איתור הליקוי;
- תלונות לקוחות בנושא או "אורות אדומים" אחרים אשר היה בהם כדי להתריע על הליקוי;
- לקיחת האחריות מצד התאגיד הבנקאי על תיקון הליקוי והפקת הלקחים ממנו.



פרק ד' בירור תלונות הציבור

בירור תלונות פרטניות

מערכת היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם מבוססת על יחסי אמון הנובעים מתפקידו המשמעותי של הבנק בשמירת כספי הלקוח. מערכת יחסים זו מאופיינת לעיתים בפערי כוחות ומידע, המצריכים, במקרים מסוימים, הגנה מוגברת על הלקוח. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית, הוראות ניהול בנקאי תקין, הדין הכללי, פסיקת בתי-המשפט, עמדות המתגבשות במסגרת הטיפול בתלונות של לקוחות ועוד. התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא גם אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים¹⁶.

אחד הכלים באמצעותם הפיקוח על הבנקים מקדם את ההוגנות ביחסם של הבנקים כלפי לקוחותיהם, הוא טיפול בפניות הציבור. היחידה לפניות הציבור מוסמכת להכריע בתלונות לקוחות כנגד התאגיד הבנקאי. הכרעת היחידה מסתמכת על הוראות הדין, והיא מביאה לידי ביטוי עקרונות צרכניים כגון גילוי מידע, הוגנות, חובות אמון וזהירות כלפי לקוח ועוד.



תרגיל הונאה בחשבון – חובות הבנק לשמירה וסיוע ללקוח

תלונה
מוצדקת



"חשבון האימייל של מרשי, נפרץ ומבצעי הפריצה הצליחו לבצע תרגיל הונאה, לשלוח אימיילים בשמו של מרשי ובכך לרוקן את חשבוננו מכספים."

המלצות לאבטחת חשבון הבנק

אל תתחברו לחשבון הבנק מתוך הודעת sms או מייל שאתם מקבלים. מסרו פרטי זיהוי אך ורק לאחר ביצוע שיחה חוזרת למוקד התאגיד הבנקאי למספר טלפון שמצאתם בעצמכם באתר הבנק.

טעיתם ואתם חוששים שמסרתם פרטים לגורם עוין, פנו באופן מידי לתאגיד הבנקאי ודווחו על כך.

אל תמסרו פרטי כרטיס אשראי או קוד זיהוי שנשלח אליכם בקישור שקיבלתם בהודעת sms או במייל להשלמת פרטים. הבנק או חברת האשראי לא יבקשו את פרטי הקוד בשיחה טלפונית.

לקוח הבנק המתגורר בחו"ל פנה לפיקוח על הבנקים וטען, כי כאשר נכנס לחשבוננו על מנת לבקש להאריך תוקף ערבות בנקאית שניתנה לו, גילה כי סכום כספי גדול נמשך מחשבון הבנק שלו באמצעות תשע העברות בנקאיות שונות, שלא בוצעו על ידו ומבלי שניתנה הסכמתו להן. לטענתו, פנה לבנק בנושא, אך הבנק מסר לו כי הוא לא הכתובת לסיוע במקרה זה, וכי עליו לפנות למשטרה ולספק האינטרנט לבירור הנושא.

בירור שערך הפיקוח עם הבנק העלה, כי גורם לא מורשה פרץ לכתובת הדואר האלקטרוני של הלקוח ושלח ממנה הוראות לבנק לביצוע העברות בנקאיות מחשבון הלקוח לחשבונות שונים בבנקים בחו"ל. עוד עלה בבירור, כי העברת הכספים בוצעה תוך הפרת הנהלים הפנימיים של הבנק לעניין זיהוי לקוח ואימות הפעולה.

על אף האמור, הבנק לא בדק את טענת הלקוח לגבי כספים מחשבוננו, לא סייע לו בבדיקת נסיבות העברת הכספים וכאמור, הפנה אותו למשטרה ולספק האינטרנט.

מצאנו כי התנהלות הבנק בכך שלא בדק את טענת הלקוח ולא סייע לו בחקירת האירוע ובהשבת הכספים לחשבוננו אינה תקינה, וכי היה עליו לפעול לבדיקת תלונת הלקוח בכלים העומדים לרשותו, להנחות את הלקוח כיצד לפעול בנושא ולסייע לו מול גורמים שלישיים במטרה להשיב את כספו ולתקן את הנזק שנגרם לו.

עוד מצאנו, כי הבנק התרשל בזיהוי הלקוח ובבדיקת הגורם שהורה על העברות הכספים. אילו היה הבנק נוקט בפעולות זיהוי הרי שהיה בידו למנוע את פעולות ההעברה. לפיכך מצאנו, כי לא היה מקום להתניית הבנק בהשבת הכספים כתלות בתוצאות חקירת המשטרה, והורנו לבנק לפצות את הלקוח בגין הנזק שנגרם לו.

בעקבות תלונה זו הוחזר ללקוח סך הנזק הכספי שנגרם לו, והבנק נדרש להפקת לקחים מהאירוע על מנת שלא ישנה.

תלונה
מוצדקת

על עמידה בהסכמים – אי כיבוד הסכם עם לקוחה

"הבנק לא הקים את ההלוואה לפי ההסכם, וכשכבר הקים את ההלוואה, לא הקים אותה נכון. החשבון בפיגור ונגבו ממני דמי הוצאות על אף שבהסכם נקבע כי הבנק יפעל ללא חיוב בהוצאות!... היכן ההגיונות? הבנק ומשרד עורכי הדין הפרו את ההסכם ביננו..."

תיקון טעות בחשבון לקוח

בעת רישום שגוי בחשבון לקוח, לרבות במקרים בהם בטעות לא נרשמה פעולה בחשבונו של הלקוח במועד בו הייתה אמורה להירשם, על הבנק מוטלת החובה לפעול לתיקון הטעות – על ידי תיקון הרישום השגוי על פי הערך הנכון. בנוסף על הבנק לזכות את הלקוח בגין נזק שנגרם לו בשל הרישום השגוי בחשבונו, בכפוף להוכחתו. על הבנק ליידע את הלקוח על קרות הטעות ועל אופן תיקונה.

כללים אלה נקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 433 שעניינה "רישום שגוי בחשבון הלקוח".

לקוחה פנתה אל הפיקוח על הבנקים בטענה, כי הבנק לא עמד בהסדר חוב שנקבע עמה. לטענת הלקוחה, במסגרת הסדר חוב שנחתם עם הבנק נקבע, כי הבנק יעמיד לה הלוואה לשם סילוק חריגה לא מאושרת בחשבון העובר ושב שלה, וזאת בכפוף לתשלום חודשי בסך של 1,500 ₪ לשם כיסוי ההלוואה. לדבריה, בעוד שהיא שילמה מידי חודש במשך ארבעה חודשים 1,500 ₪, הבנק לא מילא את חלקו בהסדר ולא העמיד את ההלוואה בחשבונה.

לטענת הלקוחה, בשל השיהוי בהעמדת ההלוואה, נגבו ממנה ריביות בגין יתרת חובה בחשבון. כמו כן, לטענתה נגרם לה נזק עקיף בשל הצגת נתונים שליליים בדו"ח נתוני האשראי. כאשר פנתה לבנק בנושא, הוא העמיד את ההלוואה אך נמנע מתיקון הנזק שנגרם לה בשל השיהוי בהעמדת ההלוואה.

בתום בירור הדברים מול הבנק ובחינת הסדר החוב שנחתם עם הפונה נמצא, כי הבנק פעל בחוסר שקיפות כלפי הפונה ובניגוד לקבוע בהוראת ניהול בנקאי תקין 433 שעניינה "רישום שגוי בחשבון הלקוח" (להלן-ההוראה). הפיקוח על הבנקים קבע, כי היה על הבנק לשקף ללקוחה את העובדה, שההלוואה לא הועמדה במועד בשל טעות, לתת לה הסבר אודות מקור הטעות ולפעול לתיקונה באופן מלא.

הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק, כי תלונת הפונה נמצאה מוצדקת והורה לו לפעול לתיקון הליקוי בהעמדת ההלוואה.

בהתאם, הועמדה הלוואה לפונה בניכוי התשלומים ששולמו על ידה זה מכבר, וכן תוקנו הדיווחים שהועברו אודות חשבון הלקוחה למאגר נתוני אשראי.

תלונה
מוצדקתטעות מתגלגלת – צירוף לקוחה לשירות "אשראי
מתגלגל" ללא הסכמתה

"במהלך מספר חודשים משכתי באמצעות כרטיס האשראי סכומים מחשבון הבנק דרך כספומט. להפתעתי גיליתי, כעבור זמן מה, שהסכומים הללו לא נגבו מחשבון הבנק, על אף יתרת זכות בו, אלא הועברו לסל עדיף נושא פרעון בדומה ללקיחת הלוואה וכולל ריביות גבוהות... בתגובת חברת האשראי נאמר שנפלה 'טעות אנוש' של הנציג המשווק ובטעות סומן מסלול אותו לא בחרתי".

טיפים בנושא אשראי מתגלגל

אשראי מתגלגל או "חיוב חודשי קבוע" הינם מוצרי אשראי המאפשרים לבעל כרטיס לפרוע סכום חלקי מסך החיוב החודשי בגין העסקאות שביצע, ואת היתרה שלא נפרעה להעביר לפירעון בחודש הבא.

בגין דחיית תשלומים מחויב הלקוח בריבית. ככלל, שיעור הריבית בגין האשראי הניתן בכרטיס אשראי מתגלגל/חיוב חודשי קבוע, גבוה יחסית לשיעור הריבית על הלוואות.

במידה ויש קושי תזרימי, מוצע לבחון חלופות מימון אחרות כדוגמת נטילת הלוואה בשיעור ריבית נמוך יותר, על ידי עריכת סקר שוק בין הגופים הבנקאיים והחוץ בנקאיים המציעים הלוואות, או הגדלה זמנית של מסגרת האשראי בבנק בעלות נמוכה יותר, או לחילופין שימוש בחיסכון נזיל שהריבית שמקבלים עליו נמוכה יותר מהריבית הנגבית בגין הלוואה.

בתלונת ציבור שהתקבלה בפיקוח על הבנקים הלינה הפונה על כך שצורפה על ידי חברת כרטיסי האשראי (להלן-החברה) לשירות "אשראי מתגלגל" - שירות המאפשר לבחור בכל חודש את גובה סכום החיוב בחשבון - ללא ידיעתה. לדבריה, בעקבות צירופה לשירות, משיכות המזומנים שביצעה באמצעות כספומט לא נפרעו מחשבונה, אלא נדחו לפירעון עתידי, תוך חיוב בריבית בגין דחייה זו.

כאשר פנתה הפונה לחברה בנושא, נמסר לה, כי במעמד הנפקת כרטיס האשראי, סימן בטעות נציג החברה על גבי הסכם ההנפקה, כי הפונה ביקשה להצטרף לשירות אשראי מתגלגל, בו נדחים חיובי משיכת מזומן לפירעון עתידי. לטענת החברה הלקוחה התמהמה בפנייתה, שכן המתנה עשרה חודשים עד שפנתה אליה והתריעה על הטעות. לדברי החברה קיימת לפונה חובת הקטנת נזק באמצעות פניה לחברה בהזדמנות הראשונה, ומשלא עשתה כן, הציעה החברה, שהפיצוי שיינתן לה יהיה בגובה של שליש מהנזק שנגרם לה בפועל.

בתום בירור הדברים, הודיע הפיקוח לחברה את עמדתו, לפיה בנסיבות המקרה דנן, הואיל וללקוחה נגרם נזק בעקבות טעות שביצעה החברה, עליה לזכות את הפונה במלוא סכום הנזק שנגרם לה בשל אותה הטעות, וזאת גם אם חל שיהוי בהגשת הפניה.

החברה זיכתה את הפונה בסך של 2,000 ₪ בגין כלל הריביות בהן חויבה בתקופה בה צורפה לשירות דחיית חיובים ללא ידיעתה.

תלונה
מוצדקתקשיים ביציאה לדרך חדשה -
החזר חיוב בחשבון לקוח פושט רגל לשעבר

"הבנק פוגע בבן זוגי פגיעה אישית ותדמיתית כשכל מטרתו לצבור מוניטין ודירוג אשראי חיובי, וככל שניתן לעלות על דרך המלך מחדש ולהתפרנס בכבוד..."

התראה ללקוח לפני החזרת שיק

כאשר מוצג בחשבון בנק שיק לפירעון ובחשבון אין יתרה מספקת שתאפשר את פירעונו, מחויב הבנק לשלוח הודעה לבעל החשבון שעליו משוך השיק כדי ליידע אותו בדבר הצורך להפקיד כספים בחשבון כדי למנוע את סירוב השיק, וזאת עד שעתיים וחצי לפני תום יום העסקים.

ההודעה תישלח באופן ממוכן לכל הפחות בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעה באופן מידי ונגיש כדוגמת מסרון כתוב או מסרון קולי, לפי העניין, ובדואר אלקטרוני, והכל ככל שיש לבנק את פרטי ההתקשרות הרלבנטיים.

האמור נקבע בתיקון 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 שנכנס לתוקפו ב-18 באוגוסט 2021. פרטי ההסדר נקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420 שעניינה "משלוח הודעות בתקשורת". המקרה שמתואר התרחש לפני כניסת התיקון לתוקף.

בתלונה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים הלינה הפונה על כך שהבנק החזיר חיוב מסיבת "אין כיסוי מספיק" בחשבון ביתרת זכות בבעלות בן זוגה, כאשר כיבוד החיוב היה מביא לחריגה לא מאושרת בסך של כ-104 ש' בלבד.

בירור הדברים מול הבנק העלה, כי במשך תקופה ארוכה, הבנק אפשר לבעל החשבון, שבעברו היה פושט רגל, להיכנס לחריגות נקודתיות בעקבות חיובי כרטיס אשראי ובלבד שיכסה אותן בתוך מספר ימים בודדים. כאשר הופיע חיוב בחשבון לטובת ביטוח לאומי, חרג הבנק ממדיניותו כאמור, והחזיר את החיוב מסיבת "אין כיסוי מספיק" בשל חששו שתיווצר יתרת חובה בסך של 104 ש' בחשבון.

בתום בירור הדברים מול הבנק מסר הפיקוח על הבנקים לבנק, כי מצופה מלקוח שיתנהל בתוך מסגרת האשראי שאושרה לו. עם זאת, בנסיבות בהן לאורך זמן הבנק מאפשר התנהלות של חריגות בחשבון וכיסוי החריגות בדיעבד, מצופה כי יפעל בהוגנות כלפי הלקוח ויגלה לו מראש כי בכוונתו להפסיק התנהלות זו וכי מעתה חיוביים עתידיים שיוצגו בחשבון מבלי שיש יתרה מספקת לכיסוי, יוחזרו מסיבת "אין כיסוי מספיק".

כמו כן, מסר הפיקוח לבנק, כי חלף החזרת החיוב, מצופה היה ממנו לבחון אפשרויות נוספות. למשל, להציע לפונה לפרוע את הפיקדון הקיים בחשבון, להעמיד מסגרת אשראי חד צדדית בחשבון כפי הניתן בהתאם לשיקול הדעת הניתן לו בסעיף 8 להוראת ניהול בנקאי תקין 325 שעניינה "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב", או לעדכן את בעל החשבון, טרם החזרת החיוב, על היווצרות חריגה לא מאושרת על מנת לאפשר לו להפקיד כספים לכיסוי החריגה.

הפיקוח הודיע לבנק, כי מצא שפעולת החזרת החיוב בנסיבות העניין לא הייתה מידתית ולא עלתה בקנה אחד עם רוח חוק חדלות פירעון, הקורא להביא ככל האפשר לשיקומו של החייב ולקדם את שילובו מחדש במרקם החיים הכלכליים, ולכן תלונת הלקוח סווגה כמוצדקת.

תלונה
מוצדקתמשיכת כספים אסורה – אישור פעולה ללא הרשאה
בחשבון לקוחה על ידי בן זוגה

".. גם שאני נשואה לו לא חושבת שיש לו אפשרות לגשת לבנק ולמשוך לי מחשבון סכום של 3,000 ש"ח, דבר זה מאוד פגע בי כי הייתי בחודש תשיעי להיריון ובכלל שהבנק כך התנהל מאוד לא ברור לי למה..."

מתלונה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים עלה, כי בנק אפשר לבן זוגה של הלקוחה למשוך 3,000 ש"ח מחשבונה הפרטי על אף שאין לו כל הרשאה לפעול בחשבון. במסגרת בירור הדברים מול הבנק עלה, כי המשיכה התאפשרה בשל טעות של הבנקאית וכי הבנק סיווג את תלונת הלקוחה מוצדקת ופעל לזיכוייה בכפוף לחתימתה על כתב ויתור על טענות.

הפיקוח על הבנקים הודיע לבנק את עמדתו, לפיה בנסיבות בהן הבנק אפשר לצד שלישי שאינו צד לחשבון למשוך כספים מחשבון לקוחה, הבנק הפר את חובת האמון וחובת הזהירות שלו כלפי הלקוחה.

בהתייחס להחתמת הלקוחה על כתב ויתור טענות כתנאי להעברת הפיצוי, הודיע הפיקוח לבנק, כי הואיל ומשיכת הכספים התבצעה ללא הרשאה בשל התרשלותו של הבנק ועשויה לגרום ללקוחה נזקים נוספים, אין להתנות את השבת הכספים בחתימה על כתב ויתור טענות. עם זאת, אין מניעה, כי הבנק יחתים את הלקוחה על כתב שיפוי, על מנת למנוע מצב של התעשרות שלא כדין.

טיפים לניהול חשבון בעת סכסוך בין שותפים לחשבון

אחת הבעיות המרכזיות שנוצרת לעיתים עם תחילתו של סכסוך בין שותפים לחשבון היא ביצוע פעולות בחשבון על ידי אחד השותפים מבלי שהפעולות מקובלות על השותף השני, כדוגמת משיכת כספים מהחשבון או מניעת גישה לנכסים משותפים בחשבון.

במקרה של סכסוך בין שותפים בחשבון עומדות בפני בעלי החשבון מספר אפשרויות:

1. להקפיא את המצב בחשבון המשותף ולפתוח חשבון חדש.
2. לבטל הרשאות הדדיות לביצוע פעולות בחשבון הקיים באמצעות החמרת זכויות החתימה בחשבון ל"ביחד". לאחר החמרת זכויות החתימה, כל פעולה ששותף אחד מבקש לבצע בחשבון מחייבת את הסכמת השותף האחר בחשבון. מצב משפטי זה מונע הוצאת כספים לא מבוקרת על ידי השותף, אך משמר את התלות של השותפים בחשבון זה בזה שכן בעל חשבון לא יוכל לבצע שום פעולה בחשבון ללא הסכמת שותפו.

תלונה
מוצדקתדגל אדום לפעילות חריגה בחשבון –
אי עצירת לקוח מריקון חשבון משותף

"... ביום אחד בנק אפשר משיכה של סכום דימיוני בסך של 144,000 ש"!!
במזומן. דבר כזה לא צריך היה לקרות גם לא בחשבון עם הרשאה הדדית".

בתלונה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים טענה הפונה, כי כאשר בעלה הבין שהם נכנסים להליך גירושין, הוא הגיש בקשה להגדלת סכום המשיכה היומי מהחשבון ומשך כסף מזומן מהחשבון באמצעות כספומט במשיכות שונות עד כדי ריקונו.

בירור הדברים מול הבנק העלה, כי נמשך סך כולל של כ-144,000 ש" במספר משיכות שונות במהלך 48 שעות.

לטענת הבנק, לו הייתה הפונה מיידעת אותו בדבר הסכסוך, היה בידו למנוע את משיכת הכספים, ולפיכך אין מקום להטיל עליו את האחריות.

בתום בירור הדברים מול הבנק מסר הפיקוח על הבנקים לבנק, כי משיכות הכספים בתדירות גבוהה, בפרק זמן קצר ובסכום מצטבר החריג לפעולות בחשבון היוו "דגל אדום" לפעילות חריגה בחשבון. בנסיבות אלה, ומכוח חובת הנאמנות והזהירות, היה על הבנק לכל הפחות, לברר את העניין עם בעלי החשבון ולא לאפשר משיכות אלה. עוד נמסר לבנק, כי אין חולק כי על השותפה מוטלת החובה לעקוב אחר הנעשה בחשבון, וכי רצוי היה שתעדכן את הבנק על קיומו של סכסוך. עם זאת, אין בכך כדי להפחית מאחריות הבנק בנסיבות המקרה.

במקרה דנן, על אף שבוצעו משיכות רבות במזומן בסכומים גבוהים, לא ננקטו על ידי הבנק צעדים בזמן אמת כדי לברר את מהות הפעולות החריגות, וזאת למרות הכלים העומדים לרשותו לניהול סיכונים בעידן הדיגיטלי.

הפיקוח מסר לבנק את עמדתו, לפיה בנסיבות בהן בנק מעמיד ללקוחותיו שירותים, ובכלל זאת שירות המאפשר הגדלת תקרה המשיכה היומית מרחוק מהחשבון באמצעות אפליקציית הבנק על ידי אחד מבעלי החשבון, עליו למפות את הסיכונים הטמונים בשימוש בשירות ולנהל אותם, בדגש על חובות האמון והזהירות כלפי כלל השותפים בחשבון.

לאור כל האמור, הורה הפיקוח על הבנקים לבנק לזכות את הפונה במחצית מהכספים שאין ספק כי משיכתם הייתה צריכה להדליק נורה אדומה לבנק, בכפוף לחתימת הפונה על כתב שיפוי לפיו לא קיבלה את הכספים משום מקור אחר.

נכונות בנק לאומי לויתור על מימוש דירת מגורים המשועבדת לבנק כדין וסיוע בהסדרת חוב.

ציון
לשבח



"... אני פונה אליכם כי הגעתי למבוי סתום בחיי שחורף את גורלי ומבקשת את עזרתכם..."

ביחידה לפניית הציבור התקבלה בקשה דחופה של לקוחות בנק לאומי לסיוע בהסדר חובם לבנק. לטענתם, בשל מצב רפואי קשה הם נקלעו לקושי בתשלום תשלומי המשכנתא כסדרם, וכן בתשלום הלוואת "בלון" אשר הגיע מועד פירעונה. בעקבות הפיגור בתשלומים נפתח מולם הליך לגביית החוב והבנק הגיש בקשה, באמצעות ההוצאה לפועל, למימוש הנכס.

הפיקוח על הבנקים פנה לבנק על מנת שיבחן דרכים להקלת תשלומי המשכנתא, על מנת שהפונים יוכלו להמשיך ולשלם את ההלוואות כסדרן. בתום בחינת הדברים מול הגורמים הרלוונטיים בבנק, הפסיק הבנק, לפני משורת הדין, את הליכי מימוש הנכס, אישר פריסה מחודשת של ההלוואה לתקופה ממושכת יותר וכן מחק ריבית פיגורים בסך של כ - 65,000 ש. שנוספה לחוב.

פעילות בנק הפועלים למציאת פתרון לעסק קטן שנקלע לקשיים עקב משבר הקורונה באמצעות הסדר חוב.

ציון
לשבח



"....ברכב הושקעו כספים על ידי הלקוח שמותאמים אישית לצרכי עבודתו... הרכב הינו מקור הפרנסה של הלקוח, מהלך זה יפגע בו..."

בפיקוח על הבנקים התקבלה תלונה מלקוח בנק הפועלים, עצמאי בתחום התקנת מערכות מיזוג אוויר, לפיה הבנק פעל לשעבד את רכבו בשל אי עמידה בתשלומי ההלוואה. הלקוח טען בפנייתו, כי יכולת ההחזר שלו נפגעה עקב משבר הקורונה, וכי מכירתו של הרכב אשר משמש אותו לצרכי עבודה (עבור ביצוע התקנות, נשיאת ציוד וכו'), תגרום לו לנזק משמעותי.

הפנייה הועברה לבנק, אשר נרתם לבקשה, ולפנים משורת הדין, פעל לשחרר באופן מיידי את הרכב שעוקל, וזאת בכדי לסייע לפונה במניעת תפיחת חובותיו והידרדרות עתידית, תוך הסדרת החוב בדרכים אחרות.

ציין
לשבח

הסכמת בנק לאומי להעמיד הלוואת משכנתא לאישה המצויה בהליך גירושין מבן זוג אליים.

"...ביקשתי מהבנק להעמיד לי הלוואת משכנתא. כשהמשכנתא יצאה לביצוע שמו לב שחסר כתב ויתור מבן הזוג, הוא מתנגד באופן עקרוני לחתום עליו. למעשה קטע של "דווקא" זה מונע ממני כרגע לשלם על הנכס ולבתי הקטינה ולי למעשה אין איפה לגור".

בפיקוח על הבנקים התקבלה פנייה מלקוחת בנק לאומי הנמצאת בהליך גירושין, בין היתר בשל אלימות כלכלית שחוותה מבן זוגה. לטענת הפונה, במסגרת הליך הגירושין בוצעה חלוקת רכוש, והיא ביקשה לרכוש בית לה ולבתה.

במהלך הגשת בקשת המשכנתא ביקש הבנק מהפונה להחתים את בן זוגה על כך שלא תהא לו שום דרישה לנכס. בן הזוג סירב לחתום על המסמך המבוקש והפונה ובתה נותרו ללא קורת גת ובחשיפה להפרת חוזה מול המוכר.

הפיקוח על הבנקים פנה לבנק בבקשה שיבחן אפשרות להעמיד לפונה את הלוואת המשכנתא תוך ויתור על הדרישה האמורה. הבנק נאות לקבל את הבקשה בכפוף לכך שהפונה תחתום על כתב שיפוי, למקרה שכן זוגה לשעבר יתבע את הבנק ויטען כי יש לו חלק בנכס. הפונה חתמה על כתב השיפוי האמור, הבנק העמיד לה את הלוואת המשכנתא ובכך אפשר לה לרכוש דירה ולפתוח יחד עם בתה בחיים חדשים.

הסכמת בנק דיסקונט לבוא לקראת לקוח ניצול שואה באיתור כספים שאבדו.

ציין
לשבח



"אני כבר בן כמעט 98 (תשעים ושמונה שנים) ואודה לכם אם תואילו להתחשב
בכך ולהחיש את הטיפול"

מתלונה שהתקבלה בפיקוח על הבנקים, טען הפונה שהינו ניצול שואה, שבשנות
החמישים של המאה הקודמת העביר סך של 4,800 מארק גרמני מחשבון בנק שניהל
בגרמניה לחשבון בבנק דיסקונט. לפנייתו צרף הפונה אסמכתה על העברת הכספים
כאמור.

במסגרת בירור הפניה, ציין הבנק, כי בחלוף הזמן, לא קיים במערכתיו מידע אודות
החשבון ובכלל זאת העברת הכספים המצוינת בפניית הלקוח. הבנק הסביר, כי ביצע
מספר בדיקות אולם לא הצליח לאחזר כל מידע שישפוך אור על קיומו של חשבון ללקוח
ופעולות שהתבצעו בו. כמו כן, הבנק ציין שאינו מכיר את הפונה וכי הוא אינו מנהל את
חשבונו בבנק.

בנסיבות אלו לא היה בידי הפיקוח כדי להכריע מה עלה בגורל הכספים שהופקדו לחשבון,
אולם הפונה התעקש, כי ניהל את חשבונו בבנק דיסקונט, העביר לחשבונו כספים וכי לא
השתמש בכספים אלו.

נוכח החשיבות שמייחס הפיקוח לפתרון מחלוקות, לפנים משורת הדין ובפרט בפניות של
ניצולי שואה, פנה הפיקוח על הבנקים לבנק לשם מציאת פתרון לשביעות רצון הפונה.
הבנק הודיענו, כי נוכח רקע הפניה, נאות לזכות את הפונה במחצית מהכספים שלטענתו
הועברו על ידו לבנק בשנות החמישים.

תובענות ייצוגיות כנגד תאגידים בנקאיים

תובענות ייצוגיות מהוות כלי אפקטיבי בהגנה על זכויותיהם של צרכנים בכלל וצרכנים פיננסיים בפרט. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בכלי זה העומד לרשות הלקוחות לשיפור השירות במערכת הבנקאית ולתיקון ליקויים בה, לרבות באמצעות החזרים כספיים לקבוצת לקוחות.

בשנת 2020, התנהלו 216 תובענות ייצוגיות כנגד תאגידים בנקאיים, לעומת 196 בשנת 2019 (עלייה של כ-10%).

נרשמה עלייה במספר התובענות החדשות שהוגשו כנגד התאגידים הבנקאיים בשנת 2020 ביחס לשנת 2019: הוגשו 78 תובענות חדשות לעומת 52 בשנת 2019 (עלייה של 50%).

תובענות ייצוגיות כנגד תאגידים בנקאיים - נתונים כלליים

מתוך סך התובענות שהתנהלו במהלך השנה, 171 תובענות התנהלו נגד תאגיד בנקאי בודד ו-45 תובענות נוספות התנהלו כנגד מספר תאגידים בנקאיים במקביל.



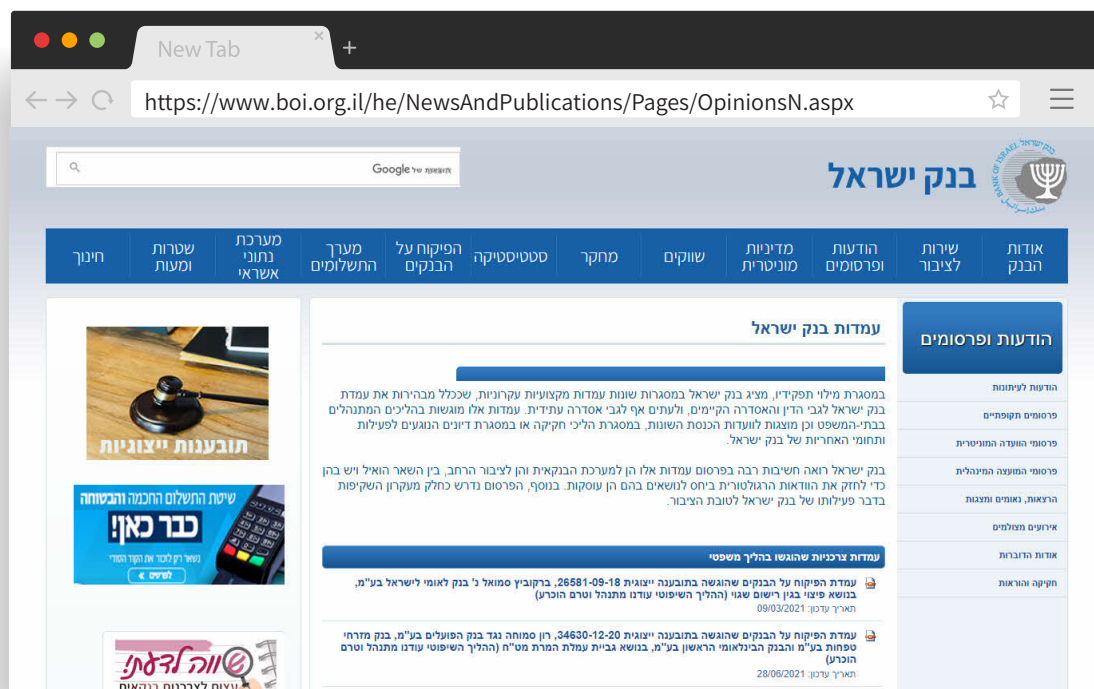
הנושאים בהן עסקו התובענות הייצוגיות

הנושא המרכזי בו עסקו התובענות הייצוגיות כנגד תאגידי בנקאיים הינו **עמלות** (כמחצית מהתובענות הייצוגיות עסקו בסוגיות שונות בנושא זה). המחצית השנייה של התובענות עסקה במגוון נושאים בנקאיים ובהם מתן אשראי על ידי התאגידים הבנקאיים, אפליה, גילוי נאות ללקוח, ניהול תיקי הוצל"פ, איתור חשבונות ללא תנועה, אמצעי תשלום, פגיעה בפרטיות לקוח, ניכוי מס ועוד.

עמדות הפיקוח על הבנקים בתובענות ייצוגיות

במסגרת מילוי תפקידיו, מגיש הפיקוח על הבנקים חוות דעת מקצועיות בנושאים צרכניים עקרוניים, המבהירים את עמדתו כרגולטור בפרשנות הדין והאסדרה הקיימים.

במטרה להגביר את השקיפות בנושא זה, הוקם דף ייעודי המרכז את העמדות שהוגשו לבקשת בתי המשפט במסגרת הליכים משפטיים בניהול תובענות ייצוגיות בעמוד ייעודי באתר האינטרנט של בנק ישראל.





נספחים

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור (תלונות ובקשות לקבלת מידע) מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, באמצעות יחידה ייעודית - היחידה לפניות הציבור.

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה אל הפיקוח בקשר לעסקיו עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. בנוסף על כך היחידה משמשת "צינור" להעברת מידע מהציבור לגורמים הרלוונטיים בפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. על יסוד מידע זה (בין היתר) הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני - הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאית כולה - מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים בדיקות ועורך פעולות הסברה.

סמכות הטיפול של היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

הטיפול בתלונות

- **בירור ללא עלות** - ההליך אינו כרוך בתשלום אגרות או בייצוג משפטי.
- **מקצועיות** - את הבירור עורכים עובדים מומחים בצרכנות בנקאית.
- **שירות ואדיבות** - חשוב לנו לשמוע את הפונים במטרה לסייע, תוך מתן הסבר בגובה העיניים.
- **אפקטיביות** - ליחידה לפניות הציבור סמכות להכריע בתלונות, ובמידת הצורך לקבוע לפונה פיצוי בגין נזק ישיר.
- **טיפול רוחבי** - אם אנו מוצאים ליקוי שחל על קבוצת לקוחות, אנו פועלים לתיקון הליקוי בכלל המערכת.

היחידה לפניות הציבור מוסמכת לברר את כלל הנושאים הקשורים לעסקי הלקוחות עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בתחום הצרכני-בנקאי, להכריע במקרה של מחלוקות בין הלקוח לבנק ולקבוע סעד מתאים ללקוח כאשר תלונתו נמצאה מוצדקת.

סמכות הבירור אינה כוללת: תלונות על בנק הדואר (בסמכות משרד התקשורת), תלונות על חברות ביטוח, קופות גמל וקרנות פנסיה (בסמכות רשות שוק ההון במשרד האוצר), תלונות בתחום המיסים (בסמכות רשות המיסים), ותלונות על ייעוץ השקעות (בסמכות הרשות לניירות הערך). ככלל, הפיקוח על הבנקים אינו נוהג להתערב בתלונות על נושאים שנדונים במקביל - או נדונו בעבר - בערכאות אחרות, לרבות בתי משפט, לשכות ההוצאה לפועל ובתי דין.

ההכרעה בתלונות הציבור

מערכת היחסים בין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם מתאפיינת במאזן כוחות שאינו שקול ובפערי מידע המחייבים הגנה מוגברת על הצרכן הבנקאי. הגנה זו מוסדרת באמצעות חקיקה בנקאית (חוקים מיוחדים, תקנות וכללים מכוחם, והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים) וחקיקה אזרחית כללית. המערכת הנורמטיבית להכרעה נסמכת על עקרונות רחבים שנקבעו בפסיקה, כמו חובת אמון וחובת זהירות שחב תאגיד בנקאי כלפי לקוחותיו, וכן החובות המוטלות על תאגיד בנקאי מעצם תפיסתו כגוף מעין-ציבורי ומטרתם להבטיח את הגינות היחסים בין הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ללקוחותיהם. ההתקשרויות החוזיות של בנק עם לקוחותיו כפופות גם הן להגנות השונות הנזכרות לעיל, וכן לפסיקה של בתי הדין לחוזים אחידים, בית המשפט העליון וערכאות אחרות, אשר קבעו אילו תנאים הבנקים אינם רשאים לכלול בחוזים משום שהם תנאים מקפחים.

התנהלות אחראית והוגנת של תאגיד בנקאי היא אחד מעקרונות העל שקבע ה-OECD (הארגון לשיתוף פעולה ופיתוח כלכלי של המדינות המפותחות) לצורך הגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים. עיקרון זה אומץ על ידנו בהוראה A308 בנושא טיפול בתלונות הציבור.

התלונות שמתקבלות בפיקוח על הבנקים נבדקות ומטופלות בהתאם לחובות שהוטלו על הבנקים - וחברות כרטיסי האשראי, ונזכרו לעיל. עם זאת, יש לזכור, שכל מקרה מתברר על פי נסיבותיו.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

עקרונות הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

• **נציב תלונות הציבור** - בכל בנק וחברת כרטיסי אשראי קיימת פונקציה לבירור תלונות לקוחות - נציבות תלונות הציבור. לנציב שני תפקידים מרכזיים - פתרון בעייתו של הלקוח והצפת הצורך לתיקון ליקוי ברמת הבנק.

• **מענה בתוך 45 ימים** - נציבות תלונות הציבור תיתן ללקוח מענה מנומק בכתב בתוך 45 ימים.

• **זכות לערער** - לכל לקוח זכות לערער על החלטת נציבות תלונות הציבור בפני הפיקוח על הבנקים.

• **פרסום מידע** - התאגידים הבנקאיים יפרסמו באתרי האינטרנט שלהם את אמנת השירות, דרכי ההתקשרות עם נציבות תלונות הציבור ומידע על הטיפול בפניות.

הוראת ניהול בנקאי תקין A308 שעניינה "טיפול בתלונות ציבור" קובעת את חובתו של בנק או חברת כרטיסי אשראי להטמיע תרבות ארגונית המבוססת על שמירת ההוגנות ביחסים שבינו לבין הלקוח. בנוסף קובעת ההוראה כללים שמטרתם להבטיח טיפול נאות, יעיל והוגן של התאגיד הבנקאי בתלונות לקוחותיו, כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו.

ההוראה קובעת כי בשלב הראשון יטפל התאגיד הבנקאי בתלונות ופניות לקוחותיו, באמצעות פונקציה ייעודית שבראשה עומד נציב תלונות הציבור. אם המתלונן מעוניין לערער על המענה שקיבל מהתאגיד הבנקאי, בין משום שאינו שבע רצון מהמענה שקיבל ובין משום שלא קיבל תשובה בתוך 45 יום, היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים תבדוק את תלונתו בהתאם לסמכויות המוקנות לה.

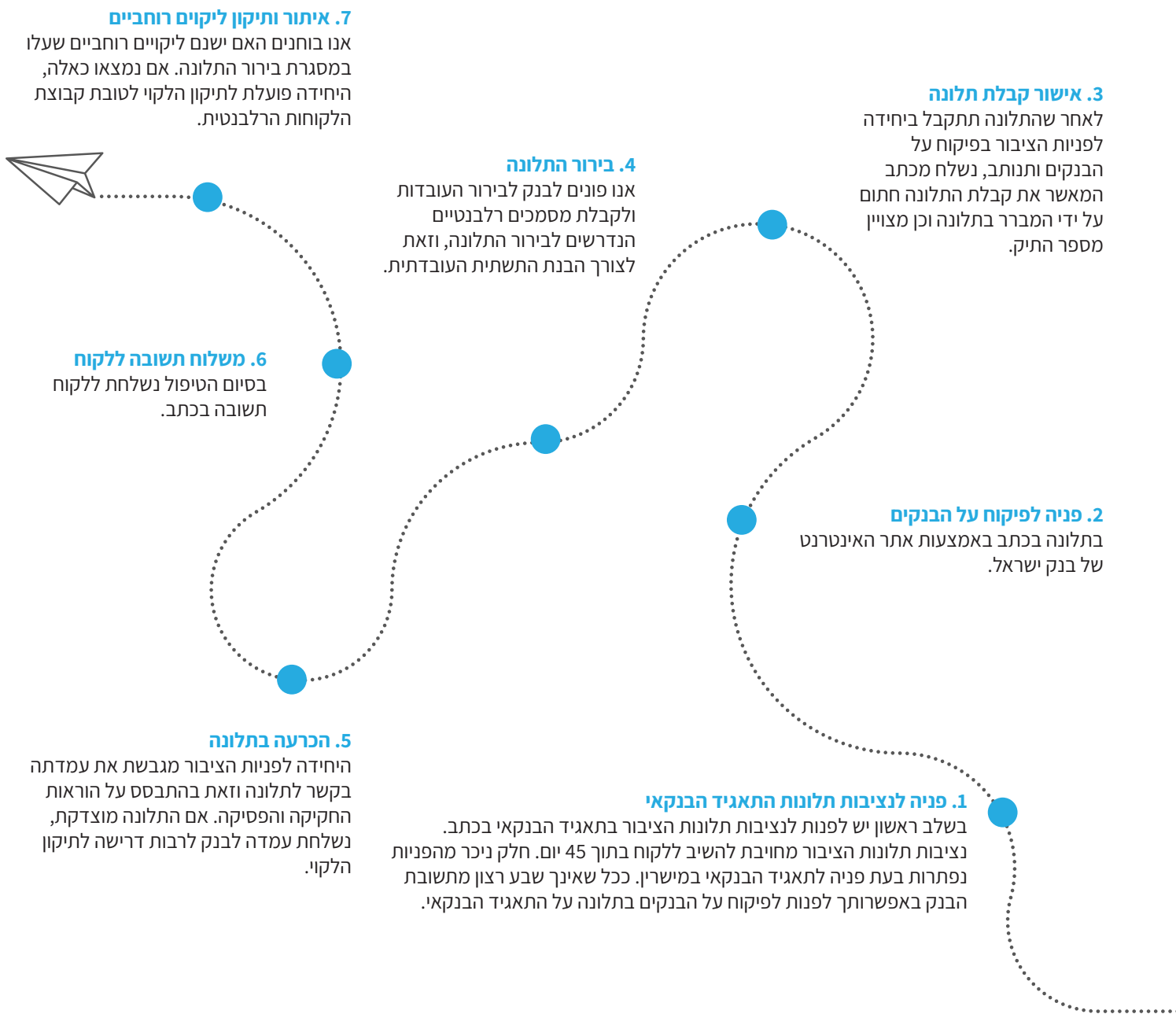
ההוראה יוצרת אפוא מערך טיפול דו-שלבי, שכן היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים מטפלת ומכריעה בתלונות שאינן זוכות לפתרון יעיל בתאגידים עצמם. נוסף לכך היחידה מטפלת בנושאים המערכתיים העולים מפניות הציבור, כלומר בסוגיות שיש להן השלכה רוחבית על הלקוחות, וכן במקרים חריגים או הומניטריים.

מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

היחידה לפניות הציבור עורכת בקורות שוטפות על פעילות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בנושאים צרכניים, ומבצעת בדיקות אכיפה יזומות מתוך מטרה להגביר את האכיפה להוראות צרכניות.



תהליך הטיפול בתלונות לקוח על המערכת הבנקאית



מתודולוגיית הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית

משבר הקורונה חידד את הצורך במסלול טיפול מיוחד בתלונות דחופות המתקבלות ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. לצורך כך הטמענו מתודולוגיה לטיפול בזמני מענה קצרים במקרים בהם קיימות נסיבות הומניטריות קשות, וכן בנושאים בנקאיים שבהם קיימת חשיבות לזמן מענה מקוצר, ופרסמנו זאת לידיעת הציבור, באתר האינטרנט של בנק ישראל.

דרכי הפנייה אל היחידה לפניות הציבור

טופס מקוון

ומאובטח באתר האינטרנט של בנק ישראל

דואר אלקטרוני

pz@boi.org.il

מוקד טלפוני

שמספרו 02-6552680 בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 ל-14:00

מכתב בדואר ישראל לכתובת:

היחידה לפניות הציבור, ת"ד 780 ירושלים

פקס

שמספרו 02-6669077

מידע נוסף על פעילות היחידה ועל הדרכים לפנות אליה מופיע בלשונית
"שירות לציבור" באתר האינטרנט של בנק ישראל בכתובת:

<http://www.boi.org.il>

זמני המענה לטיפול בתלונות בכתב על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, 2020

הנתונים המוצגים בסקירה מבוססים על נתוני היחידה לפניות הציבור, דיווחי התאגידים הבנקאים לפיקוח על הבנקים ועיבודי בנק ישראל.

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	אחוז התלונות שנענו עד 30 ימים	אחוז התלונות שנענו בין 30 ל-45 ימים	אחוז התלונות שנענו מעל 45 ימים
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	49.5%	40.2%	10.3%
בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	68.2%	28.5%	3.3%
בנק הפועלים בע"מ	85.6%	14.1%	0.3%
בנק לאומי לישראל בע"מ	81%	13%	6%
בנק מזרחי טפחות בע"מ	88.7%	11.3%	0%
בנק אגוד בע"מ	96.9%	2.4%	0.7%
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	99.1%	0.9%	0%
בנק ירושלים בע"מ	43.6%	43.1%	13.3%
בנק מסד בע"מ	98.1%	1.9%	0%
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	39.5%	16%	44.5%
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	51.9%	48.1%	0%
ישראכרט בע"מ	76.5%	23%	0.5%
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	59.6%	40.3%	0.1%
מקס איט פיננסים בע"מ	18.2%	58.2%	23.6%
סה"כ	75%	20%	5%

כמות תלונות ובקשות שטופלו ביחידה לפניות הצבור והמקרים בהם קיבלו הפונים סעד כלשהו אף כי לא נמצא שתלונתם מוצדקת, 2020

שם הבנק או חברת כרטיסי האשראי	כמות תלונות ובקשות שנסגרו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים	מתוכנן כמות תלונות ובקשות שהועברו לטיפול הבנק במסגרת הליך מיצוי הליכים	מספר התלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והפיקוח פנה לבנק	מהן מספר המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה	סך ההחזר בש"ח שניתן לפנים משורת הדין
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	821	551	157	27	792,141
הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	575	363	128	20	70,976
בנק הפועלים בע"מ	1,757	1,162	372	71	919,492
בנק לאומי לישראל בע"מ	1,181	787	231	62	532,968
בנק מזרחי טפחות בע"מ	872	623	155	37	1,881,767
בנק אגוד בע"מ	156	97	35	7	2,832
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	345	255	52	6	2,955
בנק ירושלים בע"מ	89	57	18	6	1,056
בנק מסד בע"מ	70	40	15	4	1,241
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	220	143	36	6	65,538
דיינרס קלוב ישראל בע"מ	7	5	1	0	-
ישראכרט בע"מ	209	161	29	4	549
כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	212	139	43	21	58,323
מקס איט פיננסים בע"מ	174	102	57	12	14,245
סה"כ	6,688	4,485	1,329	283	4,344,083

יחידת האסדרה (בנק-לקוח) שבפיקוח על הבנקים היא היחידה האמונה על גיבוש מדיניות הפיקוח בתחומי הצרכנות הבנקאית ועל קביעה ועדכון של ההוראות הצרכניות החלות על התאגידים הבנקאיים. היחידה פועלת תדיר ליצירת נורמות של הוגנות ושיקיפות במערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח במטרה להגן על הצרכן הבנקאי בניהול ענייניו הבנקאיים.

הפיקוח על הבנקים מקדם סטנדרטים להגנה על לקוחות המערכת הבנקאית בישראל. פעולות הרגולציה הצרכניות מבוצעות על ידי יחידת אסדרה צרכנית, הפועלת לצד היחידה לפניות הציבור באגף בנק-לקוח בפיקוח על הבנקים, הן באמצעות הוראות ניהול בנקאי תקין שמפרסם הפיקוח על הבנקים והן באמצעות מעורבות בהליכי חקיקה רלוונטיים.

להלן נציג את עיקרי ההוראות שפרסם הפיקוח על בנקים, ודברי חקיקה שבנק ישראל היה מעורב בחקיקתם במהלך 2020 ועד לפרסום הסקירה¹⁹ בתחום הגנת הלקוח הבנקאי.

נקודות ציון מרכזיות ברגולציה הצרכנית 2021-2020

"התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 250	19/03/2020
"הנחיית המפקחת על הבנקים בנושא שיקים ללא כיסוי - בעקבות אירוע וירוס הקורונה"	23/03/2020
"דחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה" - פרסום מתווה מקיף	07/05/2020
"מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא	24/06/2020
תיקון חוק שיקים ללא כיסוי (תיקון מס' 14), התש"ף--2020 חובת מתן הודעה ללקוח טרם סירוב שיק	18/08/2020
פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא "פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו"	15/11/2020
פרסום הוראת נוהל בנקאי תקין חדשה בנושא "ניהול אשראי צרכני"	04/02/2021
פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת"	06/06/2021
פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי 448 בנושא "העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון"	19/08/2021
פרסום חוות דעת של משרד המשפטים בנושא הגנה על לקוחות מפני הונאות פישניג מכוח חוק שירותי תשלום	30/09/2021

- החל מ-18 במרץ **"התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 250**
 על רקע התפתחות משבר נגיף הקורונה והשלכותיו, פורסמה הוראת שעה הכוללת התאמות שונות להוראות ניהול בנקאי תקין הנדרשות כדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק להתמודד עם אתגרי המשבר. הוראת השעה התעדכנה מעת לעת במהלך התקופה, בהתאם להתפתחות המשבר.
- 22 במרץ **"הקלות לעניין קבלת שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון במענה למשבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא**
 במסגרת המכתב נקבעו הקלות רגולטוריות זמניות, המאפשרות לקבוע הליכי תיעוד חלופיים למקרים בהם נדרשת הקלטה שיחה לצורך תיעוד של פעולות המבוצעות מרחוק לפי בקשת הלקוח אך הדבר אינו מתאפשר בשל המגבלות שהוטלו במסגרת ההתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה. בנוסף נקבע, כי במהלך התקופה בה תהייה ההקלות בתוקף, ניתן יהיה לכרות הסכמים למתן אשראי (למעט הלוואה לדיור) גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון, וכי ככל שלא ניתן להקליט את השיחה הטלפונית, ייקבעו הליכי תיעוד חלופיים. ההקלה הוארכה עד ליום 31 במרץ 2021.
- "הסמכת המפקח על הבנקים להשהיית הגבלה של חשבונות בשעת חירום הנובעת ממגפה" - התקנת תקנות שעת חירום (שיקים ללא כיסוי), התש"ף-2020**
 במסגרת התקנות הורחבה לתקופת תוקפן של תקנות שעת החירום (3 חודשים), סמכות המפקח על הבנקים להשהות הגבלה של חשבונות לפי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, בעקבות הכרזה על שעת חירום בהמשך להכרזה על מחלה מידבקת מסוכנת לפי סעיף 20(1) לפקודת בריאות העם, 1940. תיקון זה אפשר בהמשך את הוצאת הנחיית המפקחת בנושא זה.
- 23 במרץ **"השהיית מניית שיקים לצורך הגבלת חשבונות" - הנחיית המפקחת על הבנקים בנושא שיקים ללא כיסוי - בעקבות אירוע וירוס הקורונה**
 בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים מתוקף חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, נקבע כי תאגיד בנקאי ובנק הדואר ישהו הגבלה של חשבון ובעליו בשל שיקים שסורבו מחמת אי כיסוי מספיק החל מיום 4 במרץ 2020 ולמשך התקופה הקבועה בחוק, עד ליום 22 ביוני 2020.
- 7 באפריל **"תקנות שעת חירום להנגשת שירותים פיננסיים מרחוק" - פרסום תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020**
 במסגרת התקנות בוצעו תיקונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, ובחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, שאפשרו והקלו על הפצת כרטיסי דביט ללקוחות המערכת הבנקאית, במסגרת המתווים שגובשו לצורך כך בין הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית.
- 7 במאי **"דחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה" - פרסום מתווה מקיף**
 המשבר הכלכלי שפרץ בעקבות התפשטות מגפת הקורונה השפיע משמעותית על לקוחות המערכת הבנקאית. משקי בית ובעלי עסקים רבים נקלעו לקשיים כלכליים שמתבטאים, בין היתר, בירידה בהכנסות שעלולה להוביל לקושי בהחזר ההלוואות שנטלו טרם פרוץ המגפה. במטרה לסייע לכלל הלקוחות שנקלעו לקשיים בעקבות המשבר ויבקשו הקלות בשל קשיי תזרים, תוך ניהול סיכונים מוקפד ואחראי, גובש מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות בעבור לקוחות כלל הבנקים, אשר אומץ על ידי המערכת הבנקאית. פרסום המתווה הגביר את הוודאות של הלקוחות לגבי האפשרויות העומדות בפניהם, וסייע להם להתמודד עם השלכותיו של המשבר באופן מהיר באמצעות מנגנון יעיל ושקוף.
- 17 ביוני **"שיקים ללא כיסוי" - התקנת תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), התש"ף-2020**
 התקנות משלימות את המהלך שהחל עם תחילת המשבר בהנחיית המפקחת מיום 23 במרץ, ושנועד למנוע הגבלת חשבונות בנק של לקוחות שהשיקים שלהם חזרו בגין הפגיעה בשגרה הכלכלית כתוצאה מהמאבק בקורונה. על פי התקנות, שיק שהופקד החל מיום 4 במרץ 2020 ועד ליום 22 ביוני 2020 וחזר מחמת היעדר כיסוי, לא יובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי החוק. התקנות מאזנות בין הצורך להגן על הלקוחות מצד אחד, לבין הצורך להגן על השיק כאמצעי תשלום מקובל ומשמעותי בישראל, מצד שני.
- 22 ביוני **"הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי בתקשורת" - פרסום מכתב בנושא**
 במטרה להבטיח כי ישמר האיזון בין עידוד המעבר של משלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי לאמצעים דיגיטליים, ובין הגנה על לקוחות אשר אינם מעוניינים בכך, וכצעד משלים לעמדת משרד המשפטים שפורסמה בנושא זה ביום 27 במאי 2020, פורסם מכתב המבהיר את עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, לפיה רק לקוח המעדיף לתקשר עם התאגיד הבנקאי באמצעים דיגיטליים ובחר בכך באופן מודע, יקבל את פירוט העסקאות שלו באמצעים דיגיטליים, חלף קבלתם בדואר.

- 23 ביוני **"העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432**
במטרה להקל על לקוחות להעביר תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר, ומתוך רצון לפשט את התהליך תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים החדשים העומדים לרשות התאגידים הבנקאים, נקבע כי תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת תיק ניירות הערך מבלי לחייבו להגיע אל סניף הבנק. ההוראה נכנסה לתוקף ביום 23 בדצמבר 2020.
- 24 ביוני **"מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא**
במסגרת המכתב, התאגידים הבנקאים נדרשו להמשיך ולפעול בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 450 בעצמות גבוהה יותר בהשוואה לימי שגרה, במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את תקופת המשבר, תוך שמירה על אחריות, הוגנות, גמישות ורגישות כלפיהם.
- 13 ביולי **"הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות" - פרסום הודעה על הרחבת המתווה**
במטרה להמשיך ולסייע ללקוחות בהתמודדות עם הקשיים הכלכליים בעקבות השלכות משבר הקורונה, תוך ניהול סיכונים מושכל ואחראי, הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שפורסם ביום 7 במאי 2020 ועל הרחבתו. במסגרת זו הוארכה התקופה בה ניתן לבקש את דחיית התשלומים והוארכה תקופת הדחייה האפשרית, הן בעבור לקוחות שכבר קיבלו דחייה בהתאם למתווה המקורי והן בעבור לקוחות שטרם ביקשו דחייה אך יבקשו לבצע אותה בהמשך. המתווה המעודכן אומץ על ידי המערכת הבנקאית והיה בתוקף עד ליום 30 באוקטובר 2020.
- 23 ביולי **"עיקול תשלומים המשולמים לפי פקודת הצבא לחייל המשרת בשירות סדיר" - פרסום מכתב בנושא**
בעקבות דיון שהתקיים בוועדת המשנה לעניין חיילים בודדים ולבקשת יו"ר הוועדה, הובהר, כי על התאגידים הבנקאיים לוודא שהוראת החוק המעניקה הגנה מעיקול על תשלומים שהתקבלו בחשבון בנק של חיילים המשרתים בשירות סדיר, מיושמת בפועל.
- 26 ביולי **"משך ההמתנה למענה אנושי מקצועי" - פרסום הדיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת ומכתב למערכת הבנקאית בנושא**
במסגרת הדיווח החצי שנתי לוועדת הכלכלה של הכנסת אודות משך ההמתנה למענה טלפוני אנושי מקצועי בהתאם להוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 בגין החציון הראשון של שנת 2020, הובהר כי המפקח על הבנקים עשה שימוש בסמכותו לפי החוק והחריג מהדיווח את חודשים מרץ עד מאי 2020, בשל משבר נגיף הקורונה. במהלך התקופה כאמור עשו התאגידים הבנקאיים את מירב המאמצים על מנת להמשיך ולהעניק ללקוחותיהם שירות מיטבי. במסגרת מכתב המפקח למערכת הבנקאית שפורסם במקביל לפרסום הדיווח לכנסת, נדרשו התאגידים הבנקאיים להיערך באופן הולם למקרה של עלייה בתחלואה, ולנקוט בכל הצעדים הנדרשים, על מנת להפיק לקחים מהניסיון שהצטבר במהלך התקופה הראשונית של ההתמודדות עם משבר הקורונה, ועל מנת להבטיח עמידה בזמני המענה הקבועים בדיון.
- 27 ביולי **"ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה" - פרסום מכתב בנושא**
במסגרת המכתב ניתן דגש לחשיבות ולצורך לתת מענה לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק גם לאוכלוסיות אשר לגביהן ישנם חסמים מסוימים, כדוגמת לקוחות פושטי רגל, לקוחות בהליכי חדלות פירעון, אפוטרופוסים ואנשים שמונו להם אפוטרופוסים. כמו כן, הובהר שמענה שכזה ראוי שיינתן בהתאם להוראות החוק ולהוראת ניהול בנקאי תקין 422, וכן בהתאם לניירות העמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ומסמך ההבנות הוולונטרי בנושא חשבונות אפוטרופוסות.
- 18 באוגוסט **"חובת מתן הודעה ללקוח" - פרסום חוק שיקים ללא כיסוי (תיקון מס' 14), התש"ף-2020**
במסגרת התיקון לחוק נקבעה חובת מתן הודעה ללקוח, לאחר ששיק הוצג לגבייה ולפני שהוא חוזר מסיבת "אין כיסוי מספיק". זאת, על מנת לאפשר ללקוח להפקיד כספים, ככל שיש באפשרותו לעשות כן. התיקון לחוק נכנס לתוקף שנה מיום פרסומו, ביום 18 באוגוסט 2021.
- 20 באוגוסט **"חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק" - פרסום חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה החדש - הוראה שעה), התש"ף-2020**
במסגרת החוק פורסמו תיקונים עקיפים לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 ולחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. ניתנה ארכה לתיקון לחוק ההוצאה לפועל המאפשר הנפקת כרטיסי דביט ללקוחות שהוטלה עליהם הגבלת שימוש בכרטיס חיוב, גם אם יש להם מסגרת אשראי בחשבון, ועוגן בחוק התיקון לחוק כרטיסי חיוב שמיתר את הצורך בחתימה לצורך כריתת חוזה כרטיס חיוב. זאת בהמשך לתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020 שהותקנו ביום 7 באפריל 2020.

27 באוגוסט	"ביטול מניית שיקים לצורך הגבלת חשבונות" - פרסום תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק בשל התמשכות משבר הקורונה) (מס' 2), התש"ף-2020 במסגרת התקנות הוארכה באופן רטרואקטיבי התקופה של ביטול מניית שיקים שחזרו מחוסר כיסוי לצורך הגבלת חשבונות, עד ליום 10 באוגוסט 2020. כתוצאה מכך, שיק שהופקד החל מיום 4 במרץ 2020 ועד ליום 10 באוגוסט 2020 וחזר מחמת היעדר כיסוי, לא יובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי החוק.
13 בספטמבר	"פיקוח על עמלות" - פרסום צו במטרה להקל על הלקוחות בהתמודדות עם משבר הקורונה ולעודד ביצוע פעולות מרחוק, פורסם צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"ף-2020. הצו נכנס לתוקף ביום 13 באוקטובר 2020 למשך 6 חודשים (עד ליום 13 באפריל 2021).
24 בספטמבר	"חוק ההוצאה לפועל" - פרסום חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 68 והוראת שעה), התשפ"א-2020 במסגרת התיקון נקבעו בהוראת שעה הסדרים מיוחדים שיחולו בהוצאה לפועל בתקופת הוראת השעה, כדי לתת מענה לקשיים שנוצרו עקב משבר הקורונה, וכדי לתמרץ תשלום חובות וחזרה לפעילות כלכלית מלאה של המשק. בנוסף נקבעו בחוק גם מספר הוראות קבועות אשר נמצא כי הן דרושות ביחס לגביית חובות בשגרה בהוצאה לפועל. ההסדרים שנקבעו בחוק יאפשרו לציבור, שבימים כתיקונם היה משלם את חובותיו, להתמודד עם הסיטואציה שנוצרה עקב המשבר, ללא פגיעה נוספת אשר תכביד על היכולת שלו לשלם את חובותיו.
29 בספטמבר	"הארכה והרחבה נוספת של המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות בנקאיות" - פרסום הודעה על הרחבת המתווה בהמשך להחלטת ממשלת ישראל להטיל סגר נוסף, המובילה להשלכות שונות על לקוחות המערכת הבנקאית, ועל מנת לסייע ללקוחות להתמודד עם השלכות הסגר הכוללות, בין היתר, ירידה בהכנסות, פגיעה בתעסוקה וקושי בהחזר הלוואות, הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכה והרחבה נוספת של המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שפורסם במקור ביום 7 במאי 2020, והורחב בפעם הראשונה ביום 13 ביולי 2020. במסגרת זו הוארכה התקופה בה ניתן לבקש את דחיית התשלומים והוארכה תקופת הדחייה האפשרית, הן בעבור לקוחות שכבר קיבלו דחייה בהתאם למתווה המקורי, והן בעבור לקוחות שטרם ביקשו דחייה אך יבקשו לבצע אותה בהמשך. המתווה המעודכן אומץ על ידי המערכת הבנקאית והיה בתוקף עד ליום 31 בדצמבר 2020.
1 באוקטובר	"דחיית תשלומי הלוואות - מתווה שאומץ על ידי חברות כרטיסי האשראי" - פרסום הודעה על המתווה בכדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה וולונטרי לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על ידי כל חברות כרטיסי האשראי. המתווה נכנס לתוקפו לכל המאוחר ביום 16 באוקטובר 2020. מתווה אחיד ומקיף זה, המותאם למאפייני חברות כרטיסי האשראי, מתווסף להרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על ידי המערכת הבנקאית, ונועד לסייע ללקוחות בקשיים התזרימיים עמם הם מתמודדים בתקופה זו.
	"הליכי גביית חובות" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 450 על מנת להקל על קבלת הסכמה של לקוח להסדר חוב אשר נערך בינו ובין התאגיד הבנקאי, הוחלפה הדרישה לחתימה על ההסדר בדרישה לקבלת הסכמה מתועדת, כפי שמקובל אף בדברי חקיקה מקבילים שחוקקו בתקופה האחרונה, לרבות במסגרת הוראת השעה הייעודית להתמודדות עם משבר הקורונה. כמו כן, לאור שינויי חקיקה שנעשו בשנים האחרונות נדרשו תיקונים בהוראה.
15 בנובמבר	"פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא לאור חשיבות השבת כספי פיקדונות ללא תנועה לבעליהם ולנוכח הסיכונים בהחזקת כספים ללא דורש בתאגידים הבנקאיים, הורחבו חובות האיתור החלות על תאגידים בנקאיים, תוך קביעת מדרג של פעולות איתור נדרשות בהתאם לנסיבות. כמו כן, נקבעו הוראות בנוגע לדיווחים ולממשקים בין התאגידים הבנקאיים לאפוסטרופוס הכללי, ונקבעו הנחיות בנוגע לכספות שנותק הקשר עם שוכריהן ולחשבונות שבעליהם נפטרו. ההוראה צפויה להיכנס תוקף ביום 15 בנובמבר 2021.
30 בדצמבר	"ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 325 נוספה הבהרה כי ניתן לראות בפעולה של מתן הוראת תשלום על ידי לקוח או בדרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב חשבון "בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים". תיקון זה בוצע בתחילה במסגרת הוראת השעה 250 אגב הטיפול במשבר הקורונה, והוחלט כי נכון יהיה להחילו גם בימי שגרה. תחילתו של התיקון ביום פרסומו.
	"מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 426 על מנת לאפשר ללקוחות מבוגרים רבים יותר לקבל שירות מיטבי באמצעות המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, עודכנה הגדרת "אזרח ותיק" בהוראה, באופן שהגיל המינימלי בו יקבל הלקוח קדימות בתור במענה הטלפוני יעמוד על 70. גם תיקון זה בוצע בתחילה במסגרת הוראת השעה 250 אגב הטיפול במשבר הקורונה, והוחלט כי נכון יהיה להחילו גם בימי שגרה. תחילתו של התיקון ביום פרסומו.

- 18 בינואר
"התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת" - פרסום מכתב בנושא
 הפיקוח על הבנקים פנה לבנקים וחברות כרטיסי האשראי בנושא תמחור השירותים הבנקאיים בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית של המערכת הבנקאית. במכתבו הפנה הפיקוח על הבנקים לעמדה שהוגשה מטעמו בתובענה ייצוגית 920-09-15 ביחס לעמלת "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח" ואשר הפנתה לעמדתו בתובענה ייצוגית 15282-02-10. לאור השפעות הרוחב של עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, היא הובאה לידיעת כל התאגידים הבנקאיים על מנת שיבחנו בהתאם את תמחור השירותים הנוהגים במוסדם.
- 4 בפברואר
"ניהול אשראי צרכני" - פרסום הוראת נוהל בנקאי תקין חדשה
 הוראה זו מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים מהמערכת הבנקאית בתחום האשראי ללקוחות הצרכניים, והיא משלימה הוראות והנחיות שנקבעו על ידו בשנים האחרונות בנושא זה.
 ההוראה נכתבה על רקע החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות הוגנת ושקופה של התאגידים הבנקאיים מול לקוחותיהם, ועוסקת בין היתר בנושאים הבאים: קיומם של תרבות ארגונית נאותה, מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים, ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי; קיומם של תהליכי אישור אשראי הכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את ההלוואה (וזאת לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). ההוראה נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, מתוך מטרה ליצור עקרונות וסטנדרטים עקביים ואחידים של הוגנות בתחום האשראי הצרכני אל מול כל נותני האשראי. ההוראה תכנס לתוקף ביום 4 בנובמבר 2021. הסעיפים הנוגעים לשיווק אשראי צרכני נכנסו לתוקף ביום 4 במאי 2021.
- 24 בפברואר
"סיוע לנשים חסרות מעמד במסגרת אמנת זמינות פיננסית" - פרסום מכתב בנושא
 אמנת זמינות פיננסית הינה מתווה וולונטרי אליו נרתמו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בהובלת איגוד הבנקים ובליווי הפיקוח על הבנקים, אשר נועד להעניק ליווי פיננסי לנשים נפגעות אלימות, ובכללן נשים חסרות מעמד. מכתב זה מתייחס לסיוע בהליך לפתיחת חשבון לנשים אלו. ההתייחסות המיוחדת אליהן נדרשת משום שההוראות הרגולטוריות מחייבות הצגת מסמכי זהיוו רלוונטיים בעת פתיחת חשבון, ואלה חסרים להן. הסעיף הרלוונטי בחוק קובע מנגנון מיוחד שמטרתו להקל על התנהלות המוסדות הפיננסים בהקשר זה ולהסדיר מנגנון פנייה לפיקוח על הבנקים באופן שיאפשר מציאת פתרונות מתאימים עבור נשים אלה.
- 25 בפברואר
"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420
 בעקבות תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א - 1981 אשר קבע חובת מתן הודעה ללקוח, במקרה בו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון המאפשרת את פירעונו, והסמיך את המפקח לקבוע הוראות בנושא, נערך תיקון להוראה. התיקון מיישם הסמכה זו וקובע הנחיות אודות פרטי ההודעה, הגורמים אליהם תשלח ההודעה, מועד משלוח ההודעה, ודרכי המסירה ללקוח. תחילתו של התיקון ביום כניסתו לתוקף של תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981 ביום 18 באוגוסט 2021.
- 9 במאי
"הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות" - פרסום מכתב בנושא
 לאור החשיבות בבידוע לקוחות עם מוגבלות אודות ההנחות להן הם זכאים בעמלות הבנקאיות, ומתוך מטרה לסייע ללקוחות אלה במיצוי זכויותיהם, פנה המפקח על הבנקים לבנקים על מנת שיפעלו להביא לידיעת לקוחות אלו את דבר ההטבה בעמלות להם זכאים. במקביל פנה המפקח אל המוסד לביטוח לאומי ואל משרד הביטחון בהצעה לבחון דרכים מתאימות בהן ניתן ליידע לקוחות אלו אודות ההנחה בעמלות הבנקאיות, וזאת מתוך תפיסה שיידוע הלקוח בסמך לעיתוי בו הוגדר כנכה יהיה אפקטיבי.
- 18 במאי
"הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך" - פרסום טיוטת הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה
 הפיקוח על הבנקים, בשיתוף פעולה עם הרשות לניירות ערך, קבע בטיטת הוראה זו פורמט אחיד של הצגת מידע ונתונים ללקוח אודות פיקדון ניירות הערך שלו בתאגיד הבנקאי. במסגרת זו יוצג ללקוחות מידע אודות תשואת פיקדון ניירות הערך, הנכסים הכלולים בו, גילוי אודות הפעילות בפיקדון ניירות הערך, והעמלות שהלקוח משלם עבור השירותים. מידע זה נועד לשפר את יכולתו של הלקוח לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה המיטבי עבורו תוך בחינת חלופות השקעה אחרות בתאגידים בנקאיים או בגופים פיננסיים אחרים.
- 6 ביוני
"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 420
 מטרת התיקון להתאים את ההוראה להתפתחויות הטכנולוגיות ולהביא לשיפור השירות והגברת אפקטיביות מסירת הודעות ללקוחות התאגידים הבנקאיים. בתיקון להוראה נקבע, בין היתר, כי התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח אשר מנוי על השירות, בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתו. בנוסף להנחיה כללית זו, נקבעה רשימה של הודעות, אשר בשל חשיבותן נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח אותן ללקוח אשר מנוי על השירות בשני ערוצי תקשורת במקביל, הן בערוץ תקשורת המאפשר מעקב, שמירה והדפסה, והן בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מיידי ונגיש, כדוגמת מסרונים. בנוסף, על מנת להפנות את תשומת ליבם של הלקוחות להודעות הנמצאות באזור האישי, ובמטרה להקל עליהם לעקוב אחר המתנהל בחשבונם נקבע, כי יש להציג ללקוח התראה בולטת על כך שמחכות לו הודעות חדשות, עם כניסתו לאזור האישי ביישום שמציע התאגיד הבנקאי. כמו כן, נדרש התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוחות לקבל חייווי על כך שישנה הודעה חדשה באזור האישי, ככל שהם מעוניינים בכך, וכן לבטל את קבלת החיווי בכל עת באופן קל ומהיר. התיקון ייכנס לתוקף שנה מיום פרסומו, ביום 6 ביוני 2022.

30 ביוני

"שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות" - פרסום מכתב בנושא

כחלק מההיערכות ליישום עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", תיקון בו נקבע, בין היתר, עקרונות למשלוח הודעות ללקוחות באופן אפקטיבי, נדרשים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי למפות את מגוון ההודעות שהם שולחים ללקוחותיהם ולבחון אותם. במסגרת היערכות זו, ולאור החשיבות שהמידע המוצג בהודעה יימסר באופן אפקטיבי ובהיר גם מבחינת התוכן והצורה, הושם זרקור במכתב זה על החשיבות שמייחס הפיקוח לאפקטיביות הגילוי, נושא שעולה לאחרונה לא אחת גם בפסיקה.

1 ביולי

"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים) (תיקון), התשפ"א - 2021

כחלק מההיערכות ליישום סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, פורסם תיקון לכללי הבנקאות בנושא מעבר בין בנקים שפורסמו בשנת 2019. במסגרת התיקון התווספו, בין היתר, הוראות לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים וכן עודכנו הסעיפים העוסקים בסוגי פעילות פיננסית שיועברו גם לאחר יום המעבר של הלקוח (תקופת הניתוב), בהתאם לסמכויות הנגיד. עדכון הכללים לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים בוצע בהמשך לתיקוני החקיקה שבוצעו בכללי סליקת שיקים (סריקה, שמירה והפקת פלט של שיק ממוחשב), התשע"ז-2016 ובכללי סליקת שיקים (שמירת שיקים), התשע"ז-2016, ונדרשו לצורך יישום הוראות החוק.

19 באוגוסט

"העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 448

סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981, קובע, כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות המבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד לבנק אחר, לעשות זאת באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח. זאת במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאית ולצמצם חסמים למעבר לקוחות בין בנקים באמצעות פישוט תהליך המעבר, תוך שמירה על זכויות הלקוחות ועל רציפות הפעילות הפיננסית שלהם. בהוראת ניהול בנקאי תקין 448 מפורטים הכללים שעל הבנקים ליישם בהתאם לחוק ולכללי הנגיד במסגרת טיפול בבקשת לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית באופן מקוון. ההוראה עודכנה כצעד משלים לתיקוני החקיקה שבוצעו לצורך יישום העברת פעילותו של הלקוח בשיקים. בנוסף, בוצעו עדכונים שונים שנדרשו על רקע צרכים שהתעוררו עם התקדמות תהליכי יישום החוק וכללי הבנקאות לאורך התקופה שחלפה ממועד פרסום ההוראה המקורית ביום 16 בדצמבר 2019.

13 בספטמבר

"גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור" - פרסום מכתב בנושא

הפיקוח על הבנקים הבהיר במכתב לתאגידי הבנקאיים את עמדתו, ולפיה יש לגבות רק עמלה תפעולית אחת בעת פירעון מוקדם של משכנתא, גם אם זו מורכבת ממספר מסלולים. נושא גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור נדון בת"צ 11593-10-13 איילה מימון אח' נ' בנק לאומי למשכנתאות ואח'. במסגרת הדיון בבקשת אישור התובענה הייצוגית הוגשה עמדת הפיקוח על הבנקים בסוגיה זו, ולפיה במקרה שבו לקוח מבקש לבצע פירעון מוקדם של הלוואה לדיור, גם אם סכום ההלוואה מורכב ממספר מסלולי שערור, רשאי הבנק לגבות בגין פעולת הפירעון המוקדם עמלה תפעולית אחת בלבד. לאור חשיבות הנושא, ובכדי לוודא כי כלל התאגידי הבנקאיים פועלים בהתאם לעמדת הפיקוח מכאן והלאה, פורסמה עמדה זו במסגרת מכתב פיקוחי למערכת הבנקאית.

30 בספטמבר

"חוק שירותי תשלום מגן על לקוחות מפני הונאות פשינג" ("דיוג") - פרסום חוות דעת של משרד המשפטים בנושא

בעקבות גל של הונאות מסוג "פשינג", במסגרתן הוצאו מלקוחות כספים במרמה באמצעות שימוש באמצעי התשלום שלהם, משרד המשפטים, בשיתוף עם בנק ישראל ורשות שוק ההון, כתבו חוות דעת משפטית. בהתאם לתנאים המפורטים בחוות הדעת נקבע כי ההגנות בחוק שירותי תשלום חלות על הלקוחות בנסיבות בהן מבצע ההונאה התחזה בפניהם לנותן שירותי התשלום שלהם ועקב כך הוציא מהם במרמה פרטים הנוגעים לאמצעי התשלום שלהם, והם זכאים לקבל את כספם בחזרה. חוות הדעת הוצאה במענה לבקשת בנק ישראל, שפנה למשרד המשפטים וביקש לקבל את חוות דעתו בנושא, בעקבות פניות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים בעניין מקרי הונאה מסוג "פשינג". עוד הובהר בפתח חוות הדעת, כי הסדר האחריות בחוק הינו הסדר ביטוחי ולא הסדר נזיקי ואין לבחון בו את התרשלות הלקוח או את האשם התורם שלו.

3 באוקטובר

"מעבר מריבית הליבור" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה

ביום 31 בדצמבר 2021 יופסק פרסום ריביות הליבור במטבעות לירה שטרלינג, יורו, פרנק שוויצרי, ין יפני ודולר אמריקאי לתקופות של שבוע ושל חודשיים וביום 30 ביוני 2023 יופסק פרסום ריביות הליבור גם בדולר אמריקאי ולכל התקופות האחרות. הפסקת פרסום ריביות הליבור מחייבת את התאגידי הבנקאיים לעבור מריבית הליבור לריבית בסיסית אלטרנטיבית, והמעבר צפוי להשפיע על התאגידי הבנקאיים ועל לקוחותיהם. במטרה לוודא כי התאגידי הבנקאיים נערכים באופן נאות למעבר מריבית הליבור, תוך התייחסות לסיכונים הפוטנציאליים ולהיבטי ההוגנות והשקיפות מול הלקוחות, פרסם הפיקוח על הבנקים עקרונות ליישום המעבר.

- ¹ הפעולות שנקט הפיקוח על הבנקים בעת המשבר הוצגו בסקירת פניות הציבור לשנת 2019 ומחצית 2020 בהרחבה בקישור <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Documents/%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%A8%D7%AA%20%D7%A4%D7%A0%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%94%D7%A6%D7%99%D7%91%D7%95%D7%A8.pdf> וכן בסקירת המפקח לשנת 2020 בקישור <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/RegularPublications/DocLib4/BankingSystemAnnualReport/skira20/Kollel2020.pdf>
- ² בפניות שהפיקוח ערך פניה לתאגידים הבנקאיים - סעד כספי, הסכם פשרה, ויתור על חוב, מילוי בקשה, השבת המצב לקדמותו, פיצוי ועוד. נתון זה כולל תלונות שסווגו כמוצדקות.
- ³ להרחבה ראו הוראת ניהול בנקאי תקין A308 טיפול בתלונות ציבור.
- ⁴ הנתונים מבוססים על דיווחי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2020 בהתאם לנדרש בהוראת הדיווח 826.
- ⁵ ראו הערה 2.
- ⁶ לא בוצע דירוג לגבי יתר הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בשל מיעוט תצפיות שאינו מאפשר ניתוח סטטיסטי. נתונים אודות כלל המערכת הבנקאית מוצגים בנספח ב'.
- ⁷ לא כולל חלקן של חברות כרטיסי האשראי בתלונות ובקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור
- ⁸ מחושב לפי סך האשראי בניכוי אשראי לעסקים גדולים ובינוניים בתוספת סך הפיקדונות לאנשים פרטיים על בסיס בנק, והוא נלקח מנתוני המאזנים החודשיים לחודש ינואר 2021. סך המערכת מחושבת על הבנקים בלבד, ללא חברות כרטיסי האשראי.
- ⁹ מדד זה אינו כולל תלונות שטופלו בנציבויות התאגידים הבנקאיים בשיא משבר הקורונה ולא דווחו במסגרת הוראות הדיווח 826.
- ¹⁰ מספר התלונות אינו כולל 3,400 תלונות שטופלו ולא דווחו בהתאם להוראת הדיווח 826 בשיא משבר הקורונה.
- ¹¹ פרט 1 בחלק 6 לתוספת הראשונה.
- ¹² סעיף 5(ב) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים) התשנ"ב-1992.
- ¹³ פרט (1) לחלק 6 לתוספת הראשונה.
- ¹⁴ סעיף 5א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981
- ¹⁵ צו הבנקאות (שירות ללקוח)(פיקוח על שירות הודעות או התראות), התשע"ה-2015
- ¹⁶ G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection
- ¹⁷ התלונות שנכללות בסקירה אינן בבחינת מדגם מייצג, והן נבחרו, משום שלדעתנו, הן יכולות לעורר עניין בציבור הרחב. אף שיש בתלונות אלה כדי ללמוד על עמדתו של הפיקוח על הבנקים, אין לראות בהן תקדים מחייב, שכן כל מקרה מטופל בהתאם לעובדות ולנסיבות הייחודיות לו. במקרים בהם הורחב הטיפול שעלה מהפנייה לקבוצת לקוחות של התאגיד הבנקאי מפורסם שם התאגיד הבנקאי, להבדיל מטיפול במקרה ספציפי של לקוח.
- ¹⁸ סדר התאגידים הבנקאיים מופיע לפי סדר הא"ב של חמשת הבנקים הגדולים, ולאחר מכן לפי סדר הא"ב של יתר התאגידים.
- ¹⁹ הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל.